

COMMISSIONE XI
LAVORO PUBBLICO E PRIVATO

RESOCONTO STENOGRAFICO
INDAGINE CONOSCITIVA

6.

SEDUTA DI MARTEDÌ 10 GIUGNO 2014

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE **CESARE DAMIANO**

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Albanella Luisella (PD)	8
Damiano Cesare, <i>Presidente</i>	2	Avenia Cesare, <i>Presidente di Assotelecomunicazioni – Asstel</i>	2, 9, 10, 11
INDAGINE CONOSCITIVA SUI RAPPORTI DI LAVORO PRESSO I CALL CENTER PRESENTI SUL TERRITORIO ITALIANO		Boccuzzi Antonio (PD)	7
Audizione dei rappresentanti di Assotelecomunicazioni – Asstel:		Fedriga Massimiliano (LNA)	10
Damiano Cesare, <i>Presidente</i>	2, 7, 9, 11, 12	Piccolo Giorgio (PD)	8
		<i>ALLEGATO: Documentazione presentata dai rappresentanti di Assotelecomunicazioni-Asstel</i>	13

N. B. **Sigle dei gruppi parlamentari: Partito Democratico: PD; MoVimento 5 Stelle: M5S; Forza Italia - Il Popolo della Libertà - Berlusconi Presidente: (FI-PdL); Scelta Civica per l'Italia: SCpI; Sinistra Ecologia Libertà: SEL; Nuovo Centrodestra: (NCD); Lega Nord e Autonomie: LNA; Per l'Italia (PI); Fratelli d'Italia-Alleanza Nazionale: (FdI-AN); Misto: Misto; Misto-MAIE-Movimento Associativo italiani all'estero-Alleanza per l'Italia: Misto-MAIE-ApI; Misto-Centro Democratico: Misto-CD; Misto-Minoranze Linguistiche: Misto-Min.Ling; Misto-Partito Socialista Italiano (PSI) - Liberali per l'Italia (PLI): Misto-PSI-PLI.**

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
CESARE DAMIANO

La seduta comincia alle 14.10.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati e la trasmissione diretta sulla web-tv della Camera dei deputati.

Audizione di rappresentanti di Assotelecomunicazioni — Asstel.

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro presso i *call center* presenti sul territorio italiano, l'audizione di rappresentanti Assotelecomunicazioni — Asstel. Sono presenti Cesare Avenia, presidente; Raffaele Nardacchione, direttore; e Marco Rendina, responsabile lavoro e relazioni industriali.

Nel ringraziarli per la loro presenza, do loro la parola. Avverto che i rappresentanti di Asstel hanno messo a disposizione della Commissione una documentazione, di cui autorizzo la pubblicazione in allegato al resoconto stenografico della seduta odierna (*vedi allegato*).

CESARE AVENIA, *Presidente di Assotelecomunicazioni — Asstel*. Ringrazio il presidente e gli onorevoli deputati per questo invito, che ci dà la possibilità prima di tutto di presentarvi cosa è Asstel e cosa facciamo nella nostra associazione e poi di

rispondere ai temi che questa Commissione vuole approfondire per quanto riguarda il mondo dei *call center*.

L'associazione che io rappresento nel sistema di Confindustria è un'associazione relativamente giovane, nata poco più di dieci anni fa, dopo che il settore delle telecomunicazioni fu liberalizzato. È stata fondata nel 2002 ed ha avuto un'evoluzione incredibile, come l'ha avuta il nostro settore, cioè il settore delle telecomunicazioni.

In particolare ci tengo a ribadire — pochi lo fanno — che la nostra si è evoluta come un'associazione di filiera, nel senso che l'evoluzione del *business* rappresentato dalle nostre aziende ha comportato sempre di più la necessità di vedere a 360 gradi tutta la problematica delle telecomunicazioni.

Pertanto, pur essendo una situazione in cui i soci inizialmente erano gli operatori di telecomunicazioni, immediatamente tra i soci fondatori dell'associazione ci sono state tutte le società che hanno visto nelle telecomunicazioni un'opportunità di *business* quanto più allargata.

In particolare, attualmente Asstel è composta da tre anime. È un'associazione di filiera che vede da una parte gli operatori di telecomunicazione e dall'altra i fornitori di apparati e servizi di rete. Io stesso, oltre a essere presidente dell'associazione, sono anche il presidente di Ericsson Telecomunicazioni che, come sapete, è un'azienda di telecomunicazioni legata a una multinazionale, ma presente in Italia ormai circa 100 anni (quindi, ha vissuto tutta l'evoluzione delle telecomunicazioni in questo Paese). Io, come presidente di Ericsson, rappresento in particolare tutta la parte dei fornitori di apparati e servizi di rete.

L'altra componente importante di Asstel è quella degli *outsourcer* di *customer care* e vendita. Ci sono quindi tre anime: gli operatori, i fornitori di servizi e apparati di rete e gli *outsourcer*.

Per darvi un'idea della composizione delle persone che rappresentiamo nell'associazione, basti pensare che tutte le nostre associate occupano complessivamente 120 mila dipendenti. Faccio uno *zoom* un po' più dettagliato sulla parte dei *call center*. In tutta l'associazione sono rappresentati 40.000 addetti di *call center*, che sono per metà addetti di aziende di *outsourcer* di *call center* (che fanno *call center* puro) e per l'altra metà addetti di *call center* che sono ancora nell'ambito degli operatori.

Come voi sapete, il *call center* prima era una delle funzioni importanti dell'operatore di telecomunicazioni che gestiva in monopolio le telecomunicazioni in Italia (la famosa SIP o, andando ancora più indietro, l'Azienda di Stato per i servizi telefonici). Poi ci fu la liberalizzazione e tutte le componenti furono messe dentro un'unica azienda, che si chiama Telecom Italia. La liberalizzazione ha portato la crescita di questo *business* anche nell'ambito degli altri operatori. Da qui è nata l'esigenza di *outsourcing* di alcuni operatori.

Questo *business* è andato sempre più evolvendosi. Attualmente il fatturato delle grandi imprese che svolgono *customer care* in *outsourcing* associate in Asstel, che occupano i famosi 20.000 dipendenti, è circa la metà di quello complessivo del comparto. So che c'è stata l'audizione del presidente di Assocontact, un'associazione gemella, che, tra l'altro, adotta il nostro stesso contratto di lavoro, di cui poi parlerò e di cui noi siamo titolari. Assocontact rappresenta circa la metà dei 1.300 milioni di euro fatturato del settore dell'*outsourcing*. Una metà la rappresentiamo noi e l'altra metà Assocontact.

Il *business model* dei *call center* si è venuto affermando negli anni 1990. Le esigenze delle imprese di telecomunicazioni sono state sempre supportate da una crescita significativa. È stato un *business*

model che noi abbiamo inventato al nostro interno per esportarlo all'esterno. Esportare all'esterno il *business model* significa che molte altre filiere hanno incominciato ad adottare esattamente lo stesso tipo di approccio.

Attualmente, in assoluto soltanto una quota tra il 40 e il 50 per cento del fatturato complessivo degli *outsourcer* afferisce alle aziende di telecomunicazioni. Il *business model* si è quindi evoluto e molte altre filiere, tra cui quella dell'energia e quella della pubblica amministrazione, hanno utilizzato lo stesso *business model*. Di conseguenza, in questo momento possiamo dire che metà del *business* sta nell'ambito della telecomunicazione e l'altra metà sta in tutte le altre filiere che lo utilizzano.

Come dicevo poc'anzi, noi, come Asstel, stipuliamo il contratto nazionale delle telecomunicazioni. È un contratto di filiera e, come tale, è un contratto molto innovativo. Posso dire senza tema di essere smentito che abbiamo delle relazioni industriali sufficienti, anzi positive.

Abbiamo recentemente rinnovato il nostro contratto nazionale di lavoro e una serie di problematiche del mondo dei *call center* sono state affrontate dal nostro contratto, via via che aumentava l'incidenza di questo *business model*, anche nell'ambito delle altre filiere. Ovviamente, non essendoci altri tipi di contratti, il nostro è diventato sempre più il contratto di riferimento per questo tipo di lavoratori.

Cosa abbiamo rinnovato nel nostro contratto di lavoro per prevedere il trattamento di questa tipologia di lavoro? In particolare, già nel 2005 abbiamo introdotto una specifica regolamentazione degli appalti. L'articolo 53 del nostro contratto nazionale di lavoro prevede una serie di clausole di rispetto delle norme contrattuali e di leggi, la limitazione della possibilità di ricorrere al subappalto da parte delle aziende appaltatrici nei soli casi in cui ciò sia previsto dal capitolato di appalto e per le attività indicate tassativamente dal capitolato stesso, nonché l'inserimento nei contratti di forme di tutela

per contrastare eventuali forme di lavoro irregolare o sommerso da parte dei subappaltatori. Sono tutte previsioni che fin dal 2005 noi avevamo inserito in questo articolo 53 del nostro contratto nazionale del lavoro.

Nell'ultimo rinnovo contrattuale, che abbiamo sottoscritto con le rappresentanze sindacali il 1° febbraio 2013, abbiamo rafforzato ulteriormente quest'articolo 53, in primo luogo ispirato a principi di eticità. Il grande travaglio dell'ultimo rinnovo contrattuale ha visto salire il livello di attenzione da parte del sindacato su tutta una serie di fenomeni che avvenivano sul territorio e che mettevano in evidenza il fatto che le previsioni del contratto, che erano già significative su questo aspetto, non andavano oltre la legge.

Noi abbiamo accettato la sfida e abbiamo previsto nel nostro contratto una serie di principi di eticità a cui le imprese committenti di appalti di attività di *call center* devono attenersi nel conferire un appalto. Io cito le più importanti, per esempio la consistenza imprenditoriale dell'appaltatore o del gruppo di appartenenza, che garantisca tanto l'autonomia organizzativa che quella finanziaria derivante da una diversificazione del portafoglio ordini. Qui volevamo affrontare il problema di aziende di *call center* che nascono, lavorano solo per un operatore e poi muoiono alla prima difficoltà.

Un altro principio è l'assenza di procedure concorsuali in atto al momento della stipula. Tanti avventurieri nascono, partono con la loro attività di *call center*, ma non hanno la consistenza. C'erano addirittura casi di procedure concorsuali in atto.

Il sindacato ha insistito moltissimo e alla fine abbiamo accettato di prevedere nel nostro contratto anche il fatto che quel contratto deve essere applicato nel caso in cui noi facciamo degli appalti. C'è proprio la previsione dell'applicazione del contratto nazionale delle telecomunicazioni o di un contratto nazionale complessivamente equivalente. Non si possono fare appalti se l'azienda che vuole fare l'ap-

palto non ha un contratto nazionale significativo, e in particolare noi prevediamo che questo sia il contratto delle telecomunicazioni, come contratto simbolo che dia certi tipi di garanzie.

Un altro criterio è la presenza di un codice etico aziendale dell'appaltante e dell'appaltatore coerente con i principi di responsabilità sociale d'impresa. Su questo abbiamo insistito molto, perché ovviamente è interesse di tutti nella nostra filiera avere comportamenti etici e responsabilmente sociali.

Un altro principio è l'assenza, all'atto della stipula o dell'eventuale rinnovo del contratto di fornitura, di comportamenti o situazioni in contrasto con i principi di garanzia della legalità.

Al di là dell'enunciazione generica dell'eticità a cui noi volevamo che tutti i nostri associati e chi faceva gli appalti sottostessero, abbiamo elencato questi esempi.

In particolare, l'articolo 53, che è il cuore del nostro contratto che regola questo aspetto, ha previsto delle specifiche regole di confronto sindacale per le ipotesi di cambio appalto che generino gravi crisi occupazionali. Noi abbiamo previsto nel contratto che, in caso di un cambio di appalto, ci sia la possibilità di attivare un tavolo di confronto con i sindacati, per indirizzare eventuali gravi crisi occupazionali che dovessero derivare da quel cambio di appalto.

Non ci siamo fermati qui. Dopo il 1° febbraio 2013, quindi dopo il rinnovo del contratto, si è posta la questione dei LAP (lavoratori a progetto). Insieme ad Assocontact, abbiamo stipulato con CGIL, CISL e UIL, e in particolare con SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL, un accordo economico collettivo, firmato il 1° agosto 2013. Questo accordo determina il compenso dei lavoratori a progetto addetti ad attività di vendita, recupero crediti e ricerche di mercato.

Questo è stato anche un imbarazzo per certi versi. Credo che sia stato il primo esempio di accordo in cui abbiamo incominciato a mettere delle regole sul salario per lavoratori che non sono dipendenti. È

stato veramente innovativo. Ovviamente, poiché era il primo caso che si poneva, abbiamo chiesto in Confindustria l'auto-rizzazione. Poiché la legge prevedeva che ci fosse un collegamento con un contratto nazionale, noi ci siamo offerti e, quindi, abbiamo fatto questo accordo.

In questo modo, infatti, abbiamo dato attuazione al comma 7 dell'articolo 24-*bis* del decreto-legge n. 83 del 2012 (il cosiddetto «Decreto sviluppo»), il quale subordina l'utilizzo dei lavoratori a progetto per le attività sopradescritte all'individuazione di un compenso minimo da parte della contrattazione collettiva di riferimento. L'abbiamo fatto.

Per effetto di questo accordo, è stato stabilito un compenso orario minimo garantito, attualmente pari a 4,78 euro. Questo compenso minimo è collegato alla dinamica dei minimi contrattuali del contratto nazionale delle telecomunicazioni e cresce in parallelo con questi. C'è quindi un aggancio diretto.

Inoltre, il meccanismo di calcolo del compenso stabilito nell'accordo è tale che, attraverso gli incentivi riconosciuti per le vendite andate a buon fine, un lavoratore a progetto è messo in condizione di percepire un compenso alternativo ben più elevato e collegato ai risultati, il che vuol dire, in parole povere, che il lavoratore percepirà il compenso più alto tra i due. Se va bene l'attività di vendita che fa, guadagna di più, ma se non va bene, ha un minimo garantito.

Oggi la filiera delle telecomunicazioni attraversa una fase di grande difficoltà, che solo in parte è riconducibile alla situazione economica del Paese. Dal 2006 le telecomunicazioni stanno vivendo una decrescita continua. Ormai è una situazione praticamente strutturale a cui stiamo facendo riferimento.

Sto facendo un discorso sulla filiera, ma in particolare su chi, nella filiera, rappresenta la parte più elevata. Infatti, tutta la filiera è alimentata dai ricavi degli operatori e questi, come tutti noi sappiamo, sono continuamente in decrescita e, tra l'altro, devono servire anche a fornire agli operatori delle comunicazioni —

non ce lo dimentichiamo mai — le capacità di investimento, che sono quelle fondamentali per dotare questo Paese di un'infrastruttura strategica, quale quella della larga banda. Gli operatori dal 2006 stanno vivendo questo momento, ormai strutturale, di ricavi sempre decrescenti. Questo ovviamente è ben rappresentato nei dati che noi proponiamo.

Sempre in base al nostro contratto nazionale delle telecomunicazioni, abbiamo superato il vecchio concetto degli osservatori, ma facciamo ogni anno un forum. Recentemente, tra l'altro, abbiamo cambiato anche il supporto, che prima ci veniva offerto da una società di consulenza privata: adesso siamo passati al Politecnico di Milano, che ci assiste in questo lavoro.

È un lavoro che, insieme ai sindacati, facciamo anno dopo anno, cercando di definire meglio quali sono i dati che ci possono consentire un'analisi dell'andamento della filiera. Questi sono dati che pubblichiamo, insieme al sindacato, in un forum che facciamo annualmente. Quest'anno prevediamo di farlo a settembre.

Comunque, i dati che vengono fuori da questo rapporto ovviamente sono quelli di una forte e reale competizione tra gli operatori. Tutti sappiamo che il prezzo finale ai consumatori del prodotto delle comunicazioni è quello che in assoluto ha avuto il *trend* di decrescita maggiore. Noi abbiamo preso un grafico dell'Agcom, in cui considerando pari a 100 le tariffe al dicembre 2005, a marzo del 2013 i servizi telefonici erano a 89,2, mentre la raccolta dei rifiuti era a 141 e l'energia elettrica a 137. Tutti gli altri consumi erano cresciuti. Forse quello che era cresciuto di meno era il canone televisivo, ma comunque anche quello era a 118,7. I servizi telefonici, messi tutti insieme, erano scesi all'89,2. Sono dati incontrovertibili.

C'è stata negli ultimi tempi un'espansione sempre maggiore del *business* dei fornitori di contenuti. Sono nuove aggregatori e produttori di dispositivi che offrono servizi cosiddetti *over the top*, che bypassano gli operatori di telecomunicazioni. Da una parte, gli operatori di tele-

comunicazioni continuano a fare gli investimenti per la larga banda e, dall'altra parte, le entrate che prima erano di esclusivo appannaggio degli operatori adesso prendono anche altre vie.

C'è un forte intervento del regolatore nazionale ed europeo. Ovviamente un altro tema che ci piace segnalare in quest'occasione e l'unico elemento che noi vediamo di prospettiva futura e di positività del nostro settore è l'implementazione dell'Agenda digitale. Tuttavia, conosciamo i ritardi e la difficoltà che l'implementazione dell'Agenda digitale sta incontrando. Ha incontrato nel passato la difficoltà di avere delle date certe per abituare i cittadini a un maggiore utilizzo del mezzo trasmissivo.

Questi sono i motivi per i quali noi riteniamo che i ricavi degli operatori siano in decrescita negli ultimi tempi.

Un altro fattore di crisi è connesso proprio — vengo a un evento più specifico, che vi fa capire come incide in tutto questo mondo l'attività dei *call center* — all'aspetto regolatorio dei servizi di assistenza alla clientela. In questo caso, la regolamentazione del settore delle telecomunicazioni fissa degli obiettivi di qualità minima, nel tempo sempre più stringenti, e parallelamente prevede per il canale telefonico un generale principio di gratuità per il cliente, che parte proprio da quando c'era il monopolio.

Questi elementi, secondo noi, in un'epoca di forte contrazione delle risorse, riducono sensibilmente lo spazio per considerare i servizi di assistenza una leva competitiva e tendono a concentrare gli sforzi dei gestori nell'unica prospettiva della riduzione dei costi.

Se c'è una competizione e c'è una riduzione dei costi all'utente, il servizio di assistenza al cliente è per definizione gratuito e la conseguenza è quella che noi vediamo. Le caratteristiche di questo impianto regolamentare, secondo noi, non sono più adeguate e sono tali da mettere in discussione la sostenibilità di questo modello di assistenza telefonica ai clienti tramite operatori.

Noi, come Asstel, ci siamo attivati già nel maggio del 2013 rivolgendoci ad AGCOM, che aveva posto in consultazione una revisione e un ulteriore inasprimento degli obiettivi qualitativi in questione, che portano a disfunzioni sulla funzionalità.

Assistevamo stamattina alla relazione del Garante della *privacy*, che lamentava il famoso problema delle chiamate mute. Se qualcuno vuole approfondire e capire cosa c'è dietro le chiamate mute, deve sapere che c'è un sistema (deciso dall'AGCOM) che impone di rispondere entro un certo tempo, per cui se un operatore nel frattempo ha preso un'altra chiamata e il *buffer* delle code si è esaurito, praticamente la chiamata che è stata piazzata non riceve più assistenza da parte dell'operatore, proprio perché questi tempi sono estremamente veloci.

Noi auspichiamo che la consultazione avviata dall'Autorità per questo nostro stimolo conduca a un assetto più moderno e favorevole a questo importante comparto, che possa contribuire così al rilancio di servizi di assistenza specializzati e di qualità, a tutto vantaggio degli operatori e degli stessi utenti finali.

Stiamo dicendo: eliminiamo questo concetto di gratuità. Permettiamo che si sviluppi un'ulteriore dinamica in questo tipo di settore, perché c'è la possibilità di dare un servizio di qualità all'utente finale. Sarà l'utente alla fine a giudicare se questo è un servizio che merita e che ha valore.

Un'altra nota che ritengo opportuno inserire riguarda il tema della *privacy*, che spesso è chiamata in causa in associazione a processi di *outsourcing* di servizi, che comportano il trattamento di dati da parte di operatori situati fuori dal territorio nazionale. Noi riteniamo che le motivazioni a supporto non appaiono significative, perché ci sono stati una serie di interventi da parte del Garante della *privacy* per quanto riguarda le garanzie relative ai dati dei clienti nella legislazione corrente, sia nazionale che europea, che prevede già delle norme dirette alla tutela della riservatezza dei dati, anche in caso di flussi transfrontalieri.

Nella relazione che noi depositeremo al termine della mia presentazione c'è una nota molto dettagliata su questo punto, che abbiamo pensato di mettere in allegato.

Mi avvio alla conclusione, per dire che il quadro generale esposto determina nelle politiche industriali degli operatori telefonici la necessità di confrontarsi con una competizione aggressiva.

Ho citato una riduzione sempre significativa dei margini, che mette a rischio sempre di più gli investimenti del settore. È chiaro che, da questo punto di vista, noi richiediamo forti interventi di ristrutturazione. L'ultimo contratto è stato un successo, però vi assicuro che immediatamente dopo la firma del contratto si è chiusa una stagione di difficoltà (perché non riuscivamo a chiudere il contratto) e si è aperta la stagione delle revisioni dei contratti delle singole aziende. Devo dire che da questo punto di vista c'è stato un grande senso di responsabilità da parte dei sindacati. Sono venute fuori una serie di attività di ristrutturazione e un ampio ricorso alla solidarietà.

Vorrei concludere, presidente, con le proposte. Dal nostro punto di vista, cosa pensiamo che si debba fare per una ripresa sana di questo comparto industriale? Soltanto a livello esemplificativo e non esaustivo, intendo porre all'attenzione di questa Commissione cinque punti, che secondo noi sono qualificanti. Sono tutti punti che noi come Asstel stiamo portando avanti in maniera efficace con il nuovo Governo.

Il primo è attivare misure di defiscalizzazione degli investimenti, per consentire una sana e robusta politica degli investimenti. Ormai non è più rinviabile la dichiarazione che l'infrastruttura a larga banda è un'infrastruttura strategica per il Paese. Ci stiamo lavorando con il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti, con il Ministero dello sviluppo economico e con la Presidenza del Consiglio. È un punto fondamentale sul quale noi ci dobbiamo impegnare.

Occorrono misure che bilancino l'incidenza dell'IRAP, per ridurre l'incidenza

del costo del lavoro. So che è stato detto a questa Commissione anche da altri colleghi. Non è pensabile che il carico dell'IRAP nel nostro settore, che è molto *human intensive*, non venga in qualche modo equilibrato. Non è possibile che un'azienda per la quale il costo del lavoro rappresenta l'85 per cento dei propri costi paghi i livelli di IRAP che paga attualmente.

Al terzo punto mettiamo le misure che permettono di avere organizzazioni del lavoro più innovative e tecnologicamente più avanzate. Noi siamo quelli che sono più avanti in termini di utilizzazione di nuovi strumenti di organizzazione del lavoro. Tuttavia, spesso facciamo fatica a metterli in campo, proprio perché ci sono altri tipi di resistenze.

Auspichiamo inoltre misure salariali e contrattuali più aderenti alla produttività e alla qualità del servizio.

Infine, come dicevo prima, su questa benedetta Agenda digitale dobbiamo accelerare il processo di attuazione. Questa è l'unica speranza che noi abbiamo perché la nostra filiera complessivamente torni a crescere. Grazie.

PRESIDENTE. Ringraziamo il presidente. Do la parola ai colleghi che intendono intervenire per porre quesiti e formulare osservazioni.

ANTONIO BOCCUZZI. Innanzitutto ringrazio l'ingegnere Avenia per la sua relazione. Condivido le politiche da lui illustrate rispetto agli appalti e ai subappalti. Ritengo molto importante anche l'iniziativa rispetto a eventuali tavoli di crisi che dovessero generarsi in caso di cambiamento di appalto.

Come lei ricordava, l'articolo 24-*bis* del decreto-legge n. 83 del 2012 prevede una modifica rispetto alla possibilità di utilizzare lavoratori con contratto a progetto in attività di *outbound*.

Lei ha illustrato una serie di misure interessanti, anche rispetto a un sistema premiante, seppur a mio avviso a fronte di una paga oraria che a me personalmente lascia alcune perplessità. La mia domanda

è: quale percentuale di lavoratori ha un contratto a progetto rispetto al totale dei lavoratori occupati in attività *outbound*?

GIORGIO PICCOLO. Anch'io ringrazio per l'illustrazione. È chiaro che, come dicevate anche voi, siamo di fronte a un settore innovativo, perché da pochi anni è in atto il processo di liberalizzazione, che ha creato delle opportunità.

Lei faceva riferimento al margine rispetto alla crisi e anche rispetto all'elemento delle liberalizzazioni. Se confrontiamo le tariffe prima del 2002 e quelle di oggi, è chiaro che il processo di liberalizzazione, se è vero, deve portare anche a questo.

Io credo che siano positive alcune questioni che ha segnalato. Io sono d'accordo con il mio collega: stiamo parlando di un costo del lavoro contenuto. Non mi riferisco al costo del lavoro complessivo, ma alla paga dei lavoratori, che è abbastanza contenuta. Tuttavia, alcuni aspetti sono significativi. Come lei diceva, c'è la possibilità di evitare subappalti e di prevedere lo stesso contratto per gli appalti. Questo significa evitare di mettere il costo del lavoro in funzione di una necessità aziendale. Mi riferisco anche all'accordo sui contratti a progetto.

Possiamo parlare di fatti innovativi e positivi, che potrebbero essere di riferimento per il mondo del lavoro più complessivo, perché questa è una delle questioni negative che esistono nel mondo del lavoro.

Vorrei sottolineare due punti. Lei parlava della crisi. Con la liberalizzazione, avendo contratti di riferimento, anche se su costi contenuti, è chiaro che si possono scaricare gli effetti o sul costo del lavoro oppure sui servizi all'utenza. Si dovrebbe immaginare una premialità rispetto al servizio. Capisco che l'utente può scegliere anche rispetto al servizio e non solo ai costi, però lo può fare solo dopo. Da questo punto di vista, credo che si dovrebbe creare un meccanismo di premialità.

L'altra questione che lei non ha trattato è la delocalizzazione. Nelle altre audizioni

abbiamo visto che qualche azienda, forse vostra associata, pratica la delocalizzazione, che, insieme agli altri fenomeni, è un fenomeno importante.

Noi capiamo la delocalizzazione in funzione del cliente. Se si prende un cliente in Romania, è giusto spostare il *call center* in Romania, se parliamo di una multinazionale oppure della possibilità di avere altri mercati, specialmente in Europa, ma non si può prendere un cliente in un Paese e gestirlo in un altro.

Visto che avete parlato di codice etico, e visto che la Confindustria parla addirittura, giustamente, di escludere alcune aziende, voi avete previsto di escludere dalla vostra associazione quelle aziende che praticano la delocalizzazione? Capisco che dobbiamo eliminare le gare al ribasso e altri fenomeni. Avete questa attenzione su un tema che credo sia cruciale rispetto a quei settori, visto che gli avventurieri vanno all'estero?

LUISELLA ALBANELLA. Sulla questione degli appalti, voi avete detto che avete messo in piedi all'interno del contratto alcune regole importanti.

Avete anche detto che per voi è superata la questione dell'osservatorio. Nelle audizioni che noi stiamo facendo è riemersa la necessità di ripristinare l'Osservatorio nazionale, che è quello che funzionò negli anni 2007-2009 e diede la possibilità di fare un tavolo nazionale, ovviamente formato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dal Ministero dello sviluppo economico. La fase due di questo osservatorio, che fu eliminato dal Governo Berlusconi, era quella di mettere in piedi un tavolo di confronto con i committenti pubblici e privati per evitare quello che succede con le gare al massimo ribasso. Cosa pensate di questo?

Voi dite che nel contratto collettivo nazionale delle telecomunicazioni, sottoscritto da Asstel, è prevista la possibilità di un confronto con le organizzazioni sindacali quando avviene il cambio d'appalto. Vorrei sapere cosa pensate della possibilità di inserire una clausola sociale, così come previsto in altri contratti, che garantisca i

lavoratori dei *call center* quando finisce un appalto e subentra un'altra committenza.

L'INPS ci ha fatto un esempio. Loro hanno formato degli operatori e, se non c'è una clausola sociale nei contratti e non c'è un obbligo per l'azienda che subentra di tutelare questi lavoratori, si disperde una professionalità acquisita dagli operatori e ciò comporta per loro un ulteriore costo per formarli un'altra volta.

Sareste d'accordo a inserire nelle norme contrattuali una clausola di questo tipo, che garantisca i lavoratori nel caso di cambi d'appalto?

Infine, voi sapete che uno dei problemi più gravi che noi abbiamo in questo momento in questo settore è quello delle delocalizzazioni, specialmente quando queste avvengono in Paesi al di fuori dell'Unione europea. Debbo dire che alcuni problemi li abbiamo anche quando si delocalizza in Paesi dell'Unione dove il costo del lavoro è più in basso. In alcune audizioni si intravedeva la contrarietà agli incentivi che vengono dati a pioggia. Occorrerebbe quindi modificare le modalità con cui vengono dati gli incentivi. Molti dicevano che si traducono in concorrenza sleale, se vengono dati in una certa maniera.

Tuttavia, è anche vero che alcune aziende delocalizzano in Paesi extraeuropei e in Paesi europei dove il costo del lavoro è più basso. Anche in questo caso c'è una concorrenza sleale, se noi, con un appalto italiano, diamo la possibilità di andare in realtà dove il costo del lavoro è più basso. C'è anche un'incongruenza: noi poniamo l'attenzione sulla questione degli incentivi, perché questi creano concorrenza sleale, però la concorrenza sleale è anche quella di utilizzare un appalto italiano in una realtà dove il costo del lavoro è più basso, trasferendo in un'altra parte dell'Europa un appalto italiano, con personale del posto.

PRESIDENTE. Do la parola ai nostri ospiti per la replica.

CESARE AVENIA, *Presidente di Asso-telecomunicazioni - Asstel*. È stato chiesto

quanti sono in totale i LAP a cui si applica il trattamento *outbound* dell'accordo. Si applica a tutti. Sono quasi tutti *outbound*. Comunque, è uno dei temi che noi andremo a coprire con il forum che faremo quest'anno con i sindacati. C'è sicuramente uno *zoom* un po' più particolare su questo tipo di problematica, però la prima risposta che mi viene è che sono quasi tutti. Vedremo un dettaglio un po' più preciso nel prossimo forum.

È stato tirato fuori il discorso sulla delocalizzazione e, più in generale, sulla nostra posizione sul sistema degli incentivi. Noi l'abbiamo già espressa in altre occasioni: siamo contrari agli incentivi nel momento in cui vanno ad alterare la competizione tra le imprese e siamo contrari agli incentivi nel momento in cui fanno nascere delle aziende che poi non hanno la capacità di sopravvivere e di stare sul mercato.

In quella previsione che vi ho letto dell'articolo 53 del nostro contratto, che è stata l'oggetto della grande battaglia del sindacato e su cui alla fine abbiamo trovato, secondo noi, un accordo più che ragionevole, i principi di eticità servivano proprio a affrontare quei casi, cioè a dire, perlomeno alle aziende di cui noi rispondiamo, che sono le aziende committenti iscritte ad Asstel, di impegnarsi a rispettare questi obiettivi di eticità. Andiamo oltre la legge e ci impegniamo, cosa che è avvenuta.

Sulla delocalizzazione, signori, il problema che noi abbiamo è rendere il Paese più competitivo. È il problema dei problemi. Mi rendo conto che è un problema difficile, però è un problema che io, come presidente di Asstel, consegno a voi parlamentari. Dateci una mano a far sì che questo Paese sia più competitivo.

Il mercato delle telecomunicazioni ha dimostrato — e noi siamo orgogliosi di questo — che funziona bene con le regole che ci sono. Forse c'è troppa regolamentazione. Vi ho dato un esempio di quali sono le regole che ci fanno soffrire e vi ho detto anche cosa chiediamo all'AGCOM di fare per cambiare, però noi siamo del parere che con ulteriori regole andiamo a

imbrigliare ulteriormente questo mercato. Anzi, a questo punto dobbiamo prendere atto di queste regole e congelarle. Gli investimenti, anche da parte degli investitori stranieri, vengono fatti quando c'è stabilità nelle regole e nel mercato.

Dobbiamo soltanto rimboccarci le maniche e far sì che il Paese diventi più competitivo. Vi assicuro che, se l'imprenditore ha la possibilità di agire per essere sempre più competitivo e dare una qualità del lavoro sempre maggiore, non ha nessuna esigenza e nessun motivo per la delocalizzazione.

Noi siamo contrari a stabilire ulteriori regole. Queste regole sono state introdotte in altri Paesi e non hanno funzionato. Porre delle ulteriori regole al mercato del lavoro, che già ne ha tante di questo tipo, secondo noi, non è la risposta giusta.

In particolare, c'è stato l'articolo 24-*bis* del decreto-legge n. 83 del 2012, su cui noi abbiamo chiesto dei chiarimenti alla Comunità europea. Abbiamo chiesto una circolare interpretativa, che ha chiarito alcuni dubbi. Ovviamente noi speriamo che la legge venga migliorata e che la norma primaria venga corretta, perché quell'articolo 24-*bis* ha creato dei problemi e ha richiesto che ci fossero dei chiarimenti.

Sul discorso del trattamento dei dati e della *privacy*, a cui ho fatto riferimento nella mia relazione, esistono delle regole molto chiare e precise, che spiegano come si fa, anche nel caso in cui andiamo fuori dall'Unione europea, a gestire la *privacy* e il trattamento dei dati. Da questo punto di vista, noi pensiamo che un intervento sarebbe opportuno.

MASSIMILIANO FEDRIGA. Mi scusi, vorrei dire una cosa su questo argomento. Mi sembra che la domanda del collega, almeno per come l'ho interpretata io, fosse se, come associazione di categoria, siete disponibili a escludere dall'associazione stessa i vostri associati che decidono di fare politiche di *dumping* sociale, ovvero di far competere i lavoratori del nostro Paese con lavoratori dell'India, ma anche di altri Paesi europei.

Perché le domando questo? Io faccio parte di un gruppo di opposizione e, quindi, potrei dire che bisogna abbassare le tasse, diminuire il costo del lavoro ed eliminare la burocrazia. Non c'è dubbio che ci siano interventi da fare, ma, detto questo, ho dei dubbi che il nostro Paese possa essere competitivo in questo settore con Paesi come India, Romania, Albania e altri, sburocratizzando e abbassando un po' il costo del lavoro. Si può fare, se decidiamo che il costo della vita in Italia dimezza, però gli stipendi sono quelli.

Sicuramente si può migliorare la situazione, ma perché rimangano gli appalti nel nostro Paese e, quindi, si garantisca lavoro ai cittadini del nostro Paese, quale strategia si può seguire? Se da una parte la diminuzione della burocrazia e l'eliminazione delle tasse sul lavoro rappresentano sicuramente una strada percorribile, credo che ci debba essere anche un impegno da parte degli operatori di settore a penalizzare chi fa concorrenza sleale da altre parti, perché di concorrenza sleale si tratta.

Abbiamo visto casi di *call center* in India (faccio un esempio che è sotto gli occhi di tutti) con persone che lavorano 18 ore al giorno con salari minimi. È chiaro che è una concorrenza sleale, perché esistono diritti del lavoro e contratti che vengono fatti in quel Paese, con orari di lavoro che nel nostro Paese fortunatamente non si possono mettere in atto.

CESARE AVENIA, *Presidente di Asso-telecomunicazioni — Asstel*. Il senso della mia risposta è questo: noi abbiamo leggi e regole che devono essere rispettate. Al di là delle leggi e delle regole che devono essere rispettate — ovviamente è compito del Governo farle rispettare — noi ci siamo fatti carico di una serie di previsioni nel nostro contratto nazionale del lavoro per impedire quello che ci stava più a cuore, ovvero la nascita del disagio sociale per effetto di problemi generati dalle nostre aziende committenti di grandi appalti sul territorio. Ci sono una serie di regole che sono state previste nel nostro contratto perché questo non accada.

Circa la concorrenza sleale, noi siamo i primi che ne soffriamo, ma ci sono leggi e regole che vanno rispettate e non spetta a noi farle rispettare. Noi siamo assolutamente a favore di queste leggi e regole. Non siamo a favore di ulteriori leggi e regole, perché quelle che ci sono, secondo noi, sono più che sufficienti per far sì che la concorrenza sleale (se è sleale è contro la legge) venga contrastata.

Quali sono le altre leggi che dobbiamo introdurre? Altre leggi per irreggimentare ancora di più il lavoro? Secondo noi, ce ne sono già a sufficienza e basta farle rispettare. Questa è la nostra posizione.

PRESIDENTE. Ringraziamo il presidente. Prima che lei vada via, vorrei fare qualche osservazione. Non sono delle vere e proprie domande, ma, se lo ritiene, potrà rispondere.

Mi collego a quello che diceva l'onorevole Fedriga: noi stiamo imparando molto con questa audizione. Sentiamo gli operatori dei settori. Lei lo ha illustrato bene: non c'è soltanto il *call center*, ma abbiamo una complessità. È un mondo in parte nuovo. Forse per la politica lo è sicuramente. Sentiremo le organizzazioni sindacali.

È evidente che c'è un'avversione all'eccesso di regole. Io mi limito a dire questo: il vostro è un buon contratto. Io sono un negoziatore e, quindi, lo apprezzo. Il vostro contratto stabilisce una regola, in base alla quale, nel caso di subappalto, colui che prende l'appalto deve applicare questo contratto delle telecomunicazioni o un contratto equivalente. Secondo lei, questa regola potrebbe essere recepita come indicazione legislativa?

In secondo luogo, voi avete fatto una cosa eccellente: siete i primi che avete fissato - non sto a dire se la cifra di 4,78 di euro è buona o cattiva - un compenso minimo per il lavoro a progetto. Qui c'è l'onorevole Gribaudo, che si è occupata nella Commissione del tema dell'equo compenso. A noi sta molto a cuore l'equo compenso. Come si fa a tradurre un equo compenso lo sappiamo. Se le parti sociali intervengono con un accordo, per me

l'accordo è il vertice dell'avviso comune. L'avviso comune è un *entente cordiale*, mentre l'accordo è un compromesso fra le parti. Io accetto quell'accordo: 4,78 euro.

Se voi, che avete tra le vostre fila committenti e operatori, vi siete spinti fino a questo punto, che neanche io conoscevo - lo confesso, bisogna sempre essere onesti - e che apprezzo molto, secondo lei, è condivisibile l'attuale meccanismo degli appalti al massimo ribasso, nel quale anche alcuni vostri committenti e associati impongono un massimo ribasso, che è persino inferiore al costo orario di 4,78 euro che avete stabilito per il lavoro a progetto? Non parlo del lavoro subordinato, che è sicuramente superiore.

Non è il caso che la legge intervenga per correggere questa stortura? Altrimenti funzionerà come dice l'onorevole Fedriga: la concorrenza sleale si eserciterà nei Paesi nei quali è possibile che venga esercitata, cioè in Paesi comunitari e in particolare extracomunitari.

Io credo che dai colloqui che noi stiamo facendo emerga che un punto cardine è sicuramente la fissazione del compenso orario minimo per qualsiasi tipo di lavoro, che è contenuta, del resto, nella delega in discussione attualmente al Senato.

Il secondo punto è quello dell'intervento per una regolamentazione migliore del massimo ribasso, che impedisca questi atteggiamenti elusivi di un minimo riconoscimento salariale correlato a un contratto, ad esempio attraverso misure standard che scorporino il costo del lavoro dal massimo ribasso.

Siamo d'accordo con voi sugli incentivi. Basta - lo dico io - agli incentivi che valgono tre anni, per aziende che nascono e muoiono nell'arco di tre anni, perché vi fanno una concorrenza indebita, basata sugli incentivi che diventano sconto sul costo del lavoro.

Le ho posto due domande. Se vuole, può rispondere.

CESARE AVENIA, Presidente di Asso-telecomunicazioni - Asstel. Comincio dalla seconda. È un accordo relativamente re-

cente. Voglio spiegare bene qual è il senso di quella cifra di 4,78 d i euro. A parte il fatto che è un valore che cambia negli anni, è mobile ed è già collegato, quindi c'è già un collegamento e un incremento, è il valore minimo che fa un lavoratore del settore *outbound* nel momento in cui si mette al telefono ed è talmente « sfigato » — scusate il termine — che non porta a casa neanche un contratto.

Dopodiché, poiché il suo lavoro è invece quello di portare a casa i contratti, nel momento in cui porta a casa i contratti sicuramente prende di più. È quindi un valore minimo di partenza, che tendenzialmente cresce e, comunque, è collegato con il minimo contrattuale del contratto delle telecomunicazioni. C'è questo doppio collegamento.

Per quanto riguarda le gare al massimo ribasso, noi in generale non le facciamo. Noi abbiamo una fortuna: siamo aziende che hanno rapporti di *partnership* e sanno giudicarli. Quando fanno gli affidamenti, le aziende li fanno sulla base di rapporti di *partnership*. Se decide di cambiare l'appalto, a parte quello che è previsto nel contratto, ovvero che ci si deve fare carico dell'eventuale problema sociale che si va a generare, quell'azienda ha investito nei rapporti con il *partner* e, quindi, ha una perdita secca. Se lo fa, ci devono essere delle motivazioni sicuramente significative.

Quante sono le altre aziende, in particolare, per esempio, aziende dello Stato, che hanno questa sensibilità? Noi in qualche modo dobbiamo garantire la competizione e dobbiamo garantire che non ci siano « mazzette ». Dobbiamo garantire che le gare vengano assegnate in perfetta trasparenza. Dobbiamo garantire tutto questo. Purtroppo, proprio la pubblica amministrazione a volte è schiava di questo ed è costretta a fare la gara al massimo ribasso. Noi, con le nostre aziende, non la facciamo mai, perché una gara al massimo ribasso non tiene conto di un rapporto di *partnership* e di una qualità del committente, con tutti gli investimenti che sono stati fatti.

Quello dei *call center* è un processo produttivo che cambia continuamente, grazie agli investimenti. Il nostro è un modello virtuoso, perché gli operatori investono sui propri collaboratori di *call center* all'interno, sperimentano un'evoluzione del processo e poi lo vanno a richiedere agli *outsourcer* che stanno fuori. Se l'*outsourcer* non ha questo legame stretto con l'operatore, che determina questa evoluzione tecnologica, rimane sempre uguale e non capisce quali sono le opportunità dinamiche di valorizzazione e di investimento.

PRESIDENTE. Non vorrei essere stato equivocado: per me quello dei 4,78 di euro è un dato molto positivo. Non è negativo. Equivale a 827 euro lordi mensili, perché il lavoro standard di un operaio metalmeccanico è di 173 ore, come lei sa. Basta fare la moltiplicazione. Ho arrotondato all'eccesso. È chiaro che parlo di un lordo. Il netto sarà 600 euro, ma è un salario in evoluzione.

Aver fissato per il lavoro a progetto un compenso minimo, come lei ha detto, secondo me è un passo avanti importantissimo, che dovrebbe essere preso a riferimento. Ci aiuterà sicuramente anche da un punto di vista legislativo quando affronteremo questo problema.

Ho voluto chiarire questo punto, perché magari era stato inteso in senso negativo. Nessuno lo ha mai fatto.

Ringrazio i rappresentanti dell'Asstel per il contributo all'indagine e dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 15.05.

IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE

DOTT. VALENTINO FRANCONI

Licenziato per la stampa
il 24 luglio 2014.

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

ALLEGATO



ASSOTELECOMUNICAZIONI
ASSTEL

ADERENTE A CONFINDUSTRIA E CONFINDUSTRIA DIGITALE

**Audizione presso la XI Commissione della Camera
(Lavoro pubblico e privato)**

**nell'ambito della
Indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro
presso i call center presenti sul territorio italiano**

10 giugno 2014

Audizione presso la XI Commissione della Camera (Lavoro pubblico e privato)

10 giugno 2014

Asstel rappresenta nell'ambito del Sistema Confindustria le imprese della filiera delle Telecomunicazioni: fornitori di apparati e servizi di rete, Operatori di telecomunicazioni e *outsourcer* di *customer care* e vendite.

Complessivamente, le imprese associate ad Asstel occupano circa 120.000 dipendenti e, di questi, circa 40.000 sono addetti ad attività di call center. Quest'ultimo numero comprende anche gli addetti al call center direttamente dipendenti dagli Operatori di telecomunicazioni.

I dipendenti da imprese associate che svolgono servizi di *customer care* in outsourcing sono circa 20.000. Il più grande fornitore di servizi di assistenza e gestione della clientela è stato tra i Soci fondatori dell'Associazione.

Il fatturato delle grandi imprese che svolgono servizi di *customer care* in *outsourcing* associate ad Asstel è di circa € 740 milioni (anno 2013) ed è pari a oltre la metà del fatturato complessivo del settore outsourcing che, secondo i dati di Assocontact, ammonta complessivamente a € 1.300 milioni.

Infatti il business model dell'outsourcing è nato alla fine degli anni 90 per rispondere alle esigenze delle imprese di telecomunicazione ed è costantemente cresciuto estendendosi anche ad altri soggetti quali, per citare i più rilevanti, banche, utilities e Pubblica Amministrazione. Di conseguenza il fatturato degli *outsourcers* derivante da commesse di Operatori di telecomunicazioni, pur crescendo in valore assoluto, si è percentualmente ridotto ed oggi si attesta tra il 40% ed il 50% del complessivo fatturato degli *outsourcers*.

Asstel stipula il CCNL telecomunicazioni che è applicato anche dalla maggior parte dei call center in outsourcing ed è stato individuato come contratto nazionale di riferimento per i dipendenti c.d. "stabilizzati".

- Nell'ultimo rinnovo del CCNL abbiamo introdotto specifiche previsioni per venire incontro alle esigenze di flessibilità organizzativa per le attività di *customer care*, con l'obiettivo di mantenere competitivo il lavoro e difendere salari e occupazione.

Nel CCNL Telecomunicazioni, già nel 2005, è stata introdotta una specifica regolamentazione degli appalti (art. 53), prevedendo, tra l'altro, l'inserimento nei contratti di appalto di clausole di rispetto delle norme contrattuali e di legge, limitazione della possibilità di ricorrere al subappalto da parte delle aziende appaltatrici ai soli casi in cui ciò sia previsto dal capitolato di appalto e per le attività indicate tassativamente dal capitolato stesso, l'inserimento nei contratti di forme di tutela per contrastare eventuali forme di lavoro irregolare o sommerso da parte dei subappaltatori.

In occasione dell'ultimo rinnovo contrattuale, stipulato il 1° febbraio 2013, con il Sindacato abbiamo concordato un rafforzamento dell'art. 53, in primo luogo regole — ispirate a

principi di eticità - a cui le imprese committenti appalti di attività di call center devono attenersi nel conferire un appalto:

- consistenza imprenditoriale dell'appaltatore (o del Gruppo di appartenenza) che garantisca tanto l'autonomia organizzativa, che quella finanziaria derivante da una diversificazione del portafoglio ordini;
- assenza di procedure concorsuali in atto al momento della stipula;
- applicazione del presente CCNL o di un CCNL ad esso complessivamente equivalente;
- presenza di un codice etico aziendale dell'appaltante e dell'appaltatore coerente con i principi di responsabilità sociale d'impresa;
- assenza, all'atto della stipula o dell'eventuale rinnovo del contratto di fornitura, di comportamenti/situazioni in contrasto con i principi di garanzia della legalità.

Infine, il nuovo l'art. 53 del CCNL ha previsto delle specifiche regole di confronto sindacale per le ipotesi di cambio appalto che generino gravi crisi occupazionali.

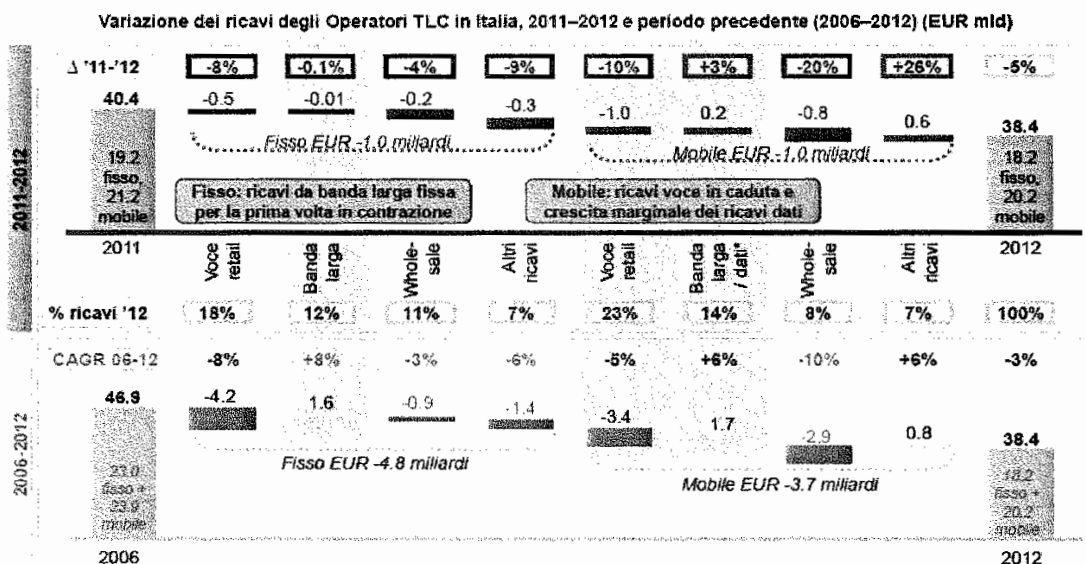
Asstel, insieme ad Assocontact, ha, inoltre, stipulato con Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil l'Accordo economico collettivo 1° agosto 2013, per la determinazione del compenso dei lavoratori a progetto addetti ad attività di vendita, recupero crediti o ricerche di mercato, svolte da call center. Si è trattato del primo accordo collettivo che fissa un compenso per un lavoro autonomo. Con ciò abbiamo dato attuazione al comma 7 dell'art. 24 bis del d.l. 83/2012 (c.d. decreto sviluppo), che subordina l'utilizzo dei lavoratori a progetto per le attività sopra descritte alla individuazione di un compenso minimo da parte della contrattazione collettiva di riferimento.

Per effetto dell'Accordo sopra menzionato è stato stabilito un compenso orario minimo garantito, pari attualmente a € 4,78. Peraltro tale compenso minimo è collegato alla dinamica dei minimi contrattuali del CCNL Telecomunicazioni e, pertanto, cresce in parallelo con questi ultimi; inoltre, il meccanismo di calcolo del compenso stabilito dall'Accordo è tale che, attraverso gli incentivi riconosciuti per le vendite andate a buon fine, un lavoratore a progetto è messo in condizione di percepire un compenso alternativo ben più elevato e collegato ai risultati: il che vuol dire che il lavoratore percepirà il compenso più alto tra i due.

Oggi la filiera delle telecomunicazioni attraversa una fase di grande difficoltà solo in parte riconducibile alla situazione economica del Paese. La flessione delle TLC, cominciata già nel 2006 e quindi di natura strutturale, si è ulteriormente aggravata con il peggioramento della situazione economica.

Negli ultimi anni si è, infatti, evidenziato un calo dei ricavi complessivi che ha investito in modo particolare gli Operatori di telecomunicazioni, i cui ricavi non solo concorrono a mantenere attiva la filiera del servizio, ma anche alimentano l'espansione della rete infrastrutturale italiana (v. grafico 1)

Grafico 1

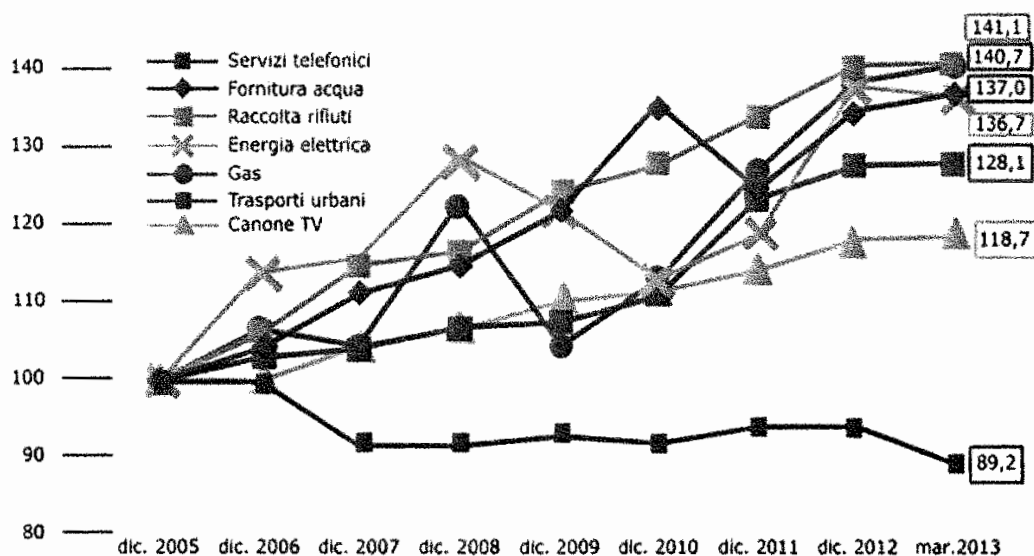


Fonte: Rapporto sul settore delle telecomunicazioni in Italia 2013 di Analysys Mason

I ricavi degli Operatori di telecomunicazioni si sono infatti ridotti, ben più che negli altri principali mercati europei, per il concorso di più fattori:

- una forte e reale competizione tra Operatori, di cui beneficiano, anche in termini di dinamica dei prezzi, i consumatori (v. grafico 2);
- l'espansione di fornitori di contenuti, nuovi aggregatori e produttori di dispositivi che offrono servizi OTT bypassando gli Operatori TLC e godendo di indiscussi vantaggi fiscali;
- una forte intervento del Regolatore nazionale ed europeo;
- l'aggravarsi del ritardo italiano nell'implementazione degli obiettivi dell'Agenda digitale.

Grafico 2

Figura 2.4. Dinamiche delle principali tariffe pubbliche (2005=100)

Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Istat

Un'ulteriore fattore di crisi è connesso all'assetto regolatorio dei servizi di assistenza alla clientela, per i quali la regolamentazione del settore delle tlc fissa obiettivi di qualità minimi, nel tempo sempre più stringenti, e parallelamente prevede, per il canale telefonico un generale principio di gratuità per il cliente, elementi questi che, soprattutto in epoca di forte contrazione delle risorse, riducono sensibilmente lo spazio per considerare i servizi di assistenza una leva competitiva e tendono a concentrare gli sforzi dei gestori nella unica prospettiva della riduzione dei costi. Le caratteristiche di questo impianto regolamentare ormai non più adeguato al contesto, sono ormai tali da mettere in discussione – in ultima analisi – la sostenibilità dei modelli di assistenza telefonica ai clienti tramite operatore.

A questo riguardo, Asstel si è attivata già nel maggio 2013 per chiedere ad AGCom, che aveva posto in consultazione una revisione ulteriore inasprimento degli obiettivi qualitativi in questione, un sistema di regole più adeguato a supportare la sostenibilità del servizio di assistenza, limitando il principio di gratuità della stessa e definendo obiettivi più adeguati alla realtà del mercato. Auspichiamo che la consultazione avviata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, conduca ad un assetto più moderno e favorevole per questo importante comparto, che possa contribuire così al rilancio di servizi di assistenza specializzati e di qualità, a tutto vantaggio degli operatori e degli stessi utenti finali.

Riteniamo opportuno inserire una nota sul tema della tutela della privacy, spesso chiamata in causa in associazione a processi di outsourcing di servizi che comportano il trattamento di dati da parte di operatori situati fuori dal territorio nazionale.

A nostro avviso non appaiono fondate le motivazioni a supporto di un ulteriore intervento legislativo concentrato sulla necessità di assicurare le stesse garanzie di privacy dei dati dei clienti in quanto la legislazione corrente, nazionale ed europea, già prevede norme dirette alla tutela della riservatezza dei dati anche in caso di flussi transfrontalieri, sia nell'ambito dei Paesi dell'Unione, sia al di fuori di questi (v. nota allegata)

* * *

Il quadro generale sopra esposto, determina nelle politiche industriali degli operatori telefonici la necessità di confrontarsi con una competizione aggressiva che nell'ultimo biennio ha visto erodere i margini in modo significativo, mettendo a rischio gli stessi investimenti. Giova ricordare che la difficile situazione economica del settore ha richiesto, all'indomani del recente rinnovo del CCNL di categoria, forti interventi di ristrutturazione che hanno colpito in misura significativa i grandi operatori di TLC, talvolta con evidenti e inevitabili ricadute sull'indotto.

Il settore del TLC, da sempre uno dei fattori propulsivi dell'economia nazionale, ha bisogno di regole certe per competere e misure economiche a sostegno degli investimenti.

E' necessario altresì operare in ambito giuslavoristico per innovare e rendere competitivo il settore.

Esempi di intervento potrebbero essere: forme salariali legate a reali incrementi della produttività individuale/collettiva; strumenti informatici che operino nel segno del miglioramento della qualità del servizio, uscendo da logiche ormai antistoriche come quelle del controllo a distanza; finanziamenti alla formazione (cfr Fondimpresa, FSE, etc) che consentano, anche attraverso moduli E-learning, di promuovere una continua crescita delle competenze professionali.

Ci sembra quindi che per generare una sana ripresa di questo comparto industriale sia condizione necessaria e sufficiente agire avendo riguardo agli operatori TLC ed al relativo indotto essendo entrambi parte costitutiva e inscindibile del settore, e quindi a titolo esemplificativo e non esaustivo agire ricercando soluzioni che permettano:

- 1) Misure di defiscalizzazione degli investimenti per consentire una sana e robusta politica degli investimenti
- 2) Misure che ribilancino l'incidenza dell'Irap per ridurre l'incidenza del costo del lavoro,
- 3) Misure che permettano di avere organizzazioni del lavoro più innovative e tecnologicamente avanzate,
- 4) Misure salariali e contrattuali più aderenti alla produttività e alla qualità del servizio,
- 5) Dare attuazione all'agenda digitale per consentire un vero rilancio del modello di servizi TLC creando le condizioni per nuovi investimenti e nuove competenze

La crescita e lo sviluppo complessivi della filiera sono la condizione per il rafforzamento del settore dell'outsourcing. Così si creano le condizioni per mantenere il lavoro in Italia.

Nota allegata

Nota su call center esteri relativamente ad aspetti privacy

Il legislatore ha introdotto, con l'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012, (convertito con L. n. 134/2012) specifiche misure per il settore dei call center, aventi tra l'altro impatto sulle "delocalizzazioni" delle attività al di fuori del territorio italiano, alcune delle quali sono a garanzia del trattamento dei dati personali, coinvolgendo il Garante privacy nell'applicazione delle stesse.

In ragione di ciò il Garante privacy è intervenuto con un proprio Provvedimento di carattere generale del 10.10.2013, con cui ha fatto una ricognizione ricordando quali siano gli adempimenti da seguire, da un lato, per il trasferimento dei dati all'estero (indipendentemente dal tipo dell'attività) e, dall'altro, per garantire un corretto e lecito trattamento di dati personali tramite call center.

Con riferimento a quest'ultimo ambito, l'Autorità ha innanzitutto chiarito che sono applicabili ai Titolari del trattamento le norme già previste dalla vigente normativa privacy europea (Direttiva 95/46/CE) ed italiana (D.lgs. n. 196/2003, il c.d. Codice privacy) per il trasferimento ovvero l'affidamento a terzi (anche in regime di subcontratto) di un'attività di call center all'estero.

Conformemente a tale normativa, il Committente, in qualità di Titolare del trattamento, provvede a:

- autorizzare preventivamente per iscritto il fornitore all'esecuzione dell'attività all'estero ovvero, in caso di subcontratto, all'affidamento dell'attività di call center a propri subfornitori;
- nominare per iscritto il fornitore ed il subfornitore quali Responsabili del trattamento, con indicazione delle istruzioni da seguire nell'esecuzione dell'attività anche sotto il profilo della sicurezza;
- in caso di fornitore e/o il subfornitore che svolga le attività in Paesi extra Ue senza un adeguato livello di protezione dei dati personali¹, sottoscrivere le c.d. "clausole contrattuali tipo" (previste dalla Commissione europea), recanti una serie di adempimenti e tutele per il trattamento dei dati (in linea con la normativa europea) e riportanti le misure di sicurezza da applicare (nel nostro caso quelle previste dall'ordinamento italiano oppure utilizzare altri strumenti più onerosi previsti dalla normativa.

¹ In Unione Europea, le norme sulla protezione dei dati personali dei vari Stati membri, sono considerate equivalenti, mentre per i Paesi extra Ue è previsto un processo di valutazione delle rispettive normative nazionali da parte delle Istituzioni UE, al termine del quale la Commissione europea emette una propria Decisione sull'adeguatezza della normativa privacy di un determinato Paese extra Ue (cioè di equivalenza dal punto di vista delle tutele alla normativa europea). Tali decisioni sono poi recepite dalle Autorità nazionali per la protezione dei dati personali (in Italia il Garante privacy). Ad oggi, i Paesi aventi un adeguato livello di protezione dei dati personali sono: Norvegia, Islanda, Liechtenstein, Svizzera, Canada, Argentina, Isola di Man, Stato di Guernsey, Andorra, Isole Fær Øer, Baliato di Jersey, Stato di Israele, Uruguay, Nuova Zelanda, Stati Uniti (ma solo le aziende statunitensi aderenti all'accordo Ue-USA di Safe Harbor).

Inoltre, in caso di affidamento di attività di call center svolte da fornitori e/o subfornitori in Paesi extra UE, il Committente assicura il rispetto degli ulteriori obblighi previsti dal citato Provvedimento del Garante privacy (in coerenza con l'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012), indipendentemente dal numero dei dipendenti del call center e dal fatto che il call center abbia proceduto a delocalizzare le attività con contestuale spostamento delle commesse e riduzione del personale in Italia. Si tratta dei seguenti obblighi:

- effettuare la comunicazione al Garante privacy prima dell'inizio delle attività extra Ue secondo il modello previsto dall'Autorità stessa;
- informare preliminarmente gli interessati che la chiamata è gestita da un operatore di un call center extra Ue ed adottare, per le chiamate inbound, procedure per consentire agli interessati che lo richiedano di parlare con un operatore italiano.

Si ritiene che il rispetto degli adempimenti sopra riportati determini un livello di protezione dei dati personali trattati all'estero equivalente a quello effettuato in Italia.

