

COMMISSIONE XI
LAVORO PUBBLICO E PRIVATO

RESOCONTO STENOGRAFICO
INDAGINE CONOSCITIVA

13.

SEDUTA DI MERCOLEDÌ 30 LUGLIO 2014

PRESIDENZA DEL VICEPRESIDENTE WALTER RIZZETTO

INDICE

	PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:	
Rizzetto Walter, <i>Presidente</i>	3
INDAGINE CONOSCITIVA SUI RAPPORTI DI LAVORO PRESSO I CALL CENTER PRESENTI SUL TERRITORIO ITALIANO	
Audizione di rappresentanti di Federutility:	
Walter Rizzetto, <i>Presidente</i>	3, 5, 6, 7
Albanella Luisella (PD)	6, 7
Rondine Carlo, <i>Senior advisor area lavoro e relazioni istituzionali Confservizi</i>	3, 5, 6, 7

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; Misto-Libertà e Diritti-Socialisti europei (LED): Misto-LED.

PAGINA BIANCA

PRESIDENZA DEL VICEPRESIDENTE
WALTER RIZZETTO

La seduta comincia alle 14.35.

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 Federutility.**

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 di Federutility, che ringraziamo per la loro presenza.

Sono presenti il dottor Carlo Rondine, senior advisor area lavoro e relazioni istituzionali di Confservizi, e il dottor Lorenzo Lama, collaboratore dell'area lavoro e relazioni istituzionali di Federutility.

Chiedo agli auditi se hanno un documento da depositare agli atti della Commissione. Eventualmente potete inviarci un atto inerente a questo tema e sarà nostra cura distribuirlo a tutti i commissari. Do la parola al dottor Carlo Rondine per lo svolgimento della sua relazione.

CARLO RONDINE, *Senior advisor area lavoro e relazioni istituzionali Confservizi*. Buongiorno, presidente e onorevoli componenti della XI Commissione.

Non lasciamo un documento scritto al momento, perché abbiamo definito stamattina gli ultimi dettagli di un documento più articolato che contiamo di trasmettervi, più puntuale e soprattutto più ricco, di dati che possono contribuire a fornire alla Commissione una visione esaustiva delle attività di call center all'interno delle aziende che noi rappresentiamo.

La federazione Federutility rappresenta società che operano all'interno dei servizi pubblici locali, nell'ambito dei settori del gas, della distribuzione elettrica, della produzione di energia, dell'acqua e dei servizi funerari. Dal 1947, anche se con diverse denominazioni, Federutility esercita la rappresentanza datoriale a livello nazionale delle aziende che operano in questi cruciali comparti di servizi di pubblica utilità.

Attualmente le aziende associate a Federutility forniscono acqua a circa il 76 per cento della popolazione nazionale, distribuiscono gas a oltre il 35 per cento degli abitanti delle città italiane ed energia elettrica a circa un 20 per cento della popolazione italiana.

Alle proprie associate la federazione offre servizi di assistenza e di informazione e attività di consulenza, di formazione e di rappresentanza legale e tutela presso le sedi politiche, legali e sindacali.

Sia nell'ambito del settore energetico che in quello idrico Federutility è un punto di riferimento per quanto concerne i rapporti e i contratti di lavoro con le organizzazioni sindacali.

Federutility è firmataria sia del contratto collettivo unico di lavoro per i dipendenti di aziende dei servizi del gas e dell'acqua, recentemente rinnovato il 14 gennaio scorso, sia del contratto collettivo

unico per i dipendenti delle aziende del settore elettrico, rinnovato a febbraio 2013. Federutility, inoltre, è firmataria del contratto collettivo dei dipendenti delle imprese pubbliche funerarie, rinnovato il 23 dicembre 2010, e del contratto collettivo nazionale dei dipendenti delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione, il cui ultimo rinnovo risale al 3 aprile 2007.

Il numero totale di dipendenti a cui si applicano i contratti collettivi a cui ho fatto cenno per le aziende che sono associate a Federutility è pari a circa 50.000 unità.

Il contratto delle telecomunicazioni di cui siamo firmatari è nato nel 2000 ed è stato rinnovato una sola volta nel 2007. Le sorti del contratto delle telecomunicazioni non sono state certamente quelle più gloriose, perlomeno rispetto agli altri contratti collettivi di cui siamo firmatari. È scaduto nel 2008 e non è stato più rinnovato, cadendo di fatto in disuso presso le nostre aziende. In via di fatto, le aziende associate a Federutility non applicano questo contratto nazionale di lavoro nella regolazione dei rapporti di lavoro dei dipendenti addetti ai *call center*.

Bisogna tuttavia considerare che i servizi di *call center* non costituiscono il *core business* delle attività svolte dalle nostre associate, ma un aspetto operativo delle sole attività commerciali.

D'altra parte, i contratti collettivi nazionali prevalenti nelle società da noi rappresentate (gas, acqua ed elettrico) consentono anche l'inquadramento dei lavoratori addetti all'interno dei *call center*, ovvero i contratti collettivi rispettivi già prevedono figure professionali adeguate a disciplinare le modalità di inquadramento del personale addetto al *call center*.

Le scelte organizzative delle nostre associate sono pertanto abbastanza variegate. La disciplina dei lavoratori addetti ai *call center* risulta ripartita in modo abbastanza disomogeneo. Non c'è un'uniformità di gestione delle attività, perché diversi sono anche la collocazione e il presidio dell'attività commerciale all'interno delle aziende che esercitano servizi pubblici locali.

Tuttavia, la stragrande maggioranza delle aziende applica il contratto collettivo del settore elettrico. In modo particolare, gli addetti ai *call center* risultano inquadrati mediamente nel livello B1. Coloro per i quali viene applicato il contratto gas e acqua risultano inquadrati mediamente nel secondo livello del contratto collettivo nazionale di lavoro.

Sono livelli che comprendono attività di concetto, perché le questioni relative alle bollette e alle utenze elettriche del gas e dell'acqua hanno aspetti fortemente tecnici. Per tale motivo, affidare servizi in appalto determinerebbe un abbassamento del livello di servizio all'utenza e ai clienti.

In tali casi, il servizio commerciale dei *call center* viene gestito normalmente sempre mediante rapporti di lavoro subordinato, ma a essi vengono applicati contratti collettivi nazionali di cui la nostra federazione non è firmataria.

Ad esempio, nel settore del commercio alcune grandi società di pubblica utilità hanno costituito delle società separate, da loro totalmente controllate, e per i lavoratori addetti ai *call center* applicano il contratto del commercio. In taluni casi applicano il contratto delle telecomunicazioni e in molti casi applicano contratti aziendali specifici, definiti sulla base della peculiarità delle attività presidiate.

Come dicevo, tale operazione contrattuale presuppone la presenza di società dedicate all'area commerciale, fondamentalmente all'area della vendita di gas e di energia elettrica, che sono costole di società a noi affiliate. Ciò è dovuto agli obblighi di separazione societaria in materia di *unbundling*. Tali società non sono iscritte direttamente a Federutility, ma sono intermedie a Federutility attraverso la capogruppo dalle quale sono controllate.

L'applicazione dei contratti nazionali di lavoro nei settori diversi da quelli che tradizionalmente rientrano nel campo applicativo dei nostri contratti di lavoro si comprende anche in considerazione del costo del lavoro elevato che i contratti di gas, acqua ed energia applicano ai nostri lavoratori, che sono intesi normalmente e

prioritariamente a regolare rapporti di lavoro nell'area della distribuzione e dell'assicurazione della continuità dell'energia elettrica, del gas e dell'acqua.

In ogni caso, sia che ai *call center* siano applicati i contratti collettivi elettrici del gas e dell'acqua, sia che siano applicati i contratti collettivi nazionali di altri settori o i contratti collettivi aziendali sottoscritti *ad hoc*, possiamo senz'altro dire che le forme contrattuali utilizzate dalle aziende nostre associate sono assolutamente tutelanti per i lavoratori addetti ai *call center*.

Le tipologie contrattuali prevalenti sono quelle tipiche del lavoro subordinato, ovvero contratti a termine, contratti di apprendistato e in qualche caso anche contratti a tempo indeterminato, mediante assunzioni in via diretta o trasformazioni di altre forme contrattuali alla fine di un apprendistato o di un contratto a termine.

Le nostre aziende affidano il servizio in appalto esclusivamente in alcuni casi, soprattutto per gestire picchi di contatti con la clientela o per lo svolgimento di attività che non richiedono competenze specifiche.

In ragione della varietà delle soluzioni adottate, al momento non abbiamo un'esatta contezza del numero di dipendenti addetti complessivamente ai *call center* nell'ambito delle aziende da noi rappresentate. I lavoratori amministrati con i contratti collettivi nazionali da noi sottoscritti non sono censiti separatamente rispetto agli altri, ma, se la Commissione lo ritiene utile, siamo disponibili a fornire una stima, seppur approssimativa.

Coloro ai quali non vengono applicati i nostri contratti collettivi non vengono censiti affatto, in quanto il servizio è appaltato e non ha continuità e regolarità nel corso dell'anno, ma essendo un servizio appaltato di fronte a picchi o a specifiche situazioni di emergenza, per definizione, non è possibile fare una valutazione puntuale dei volumi delle attività appaltate e del numero dei lavoratori coinvolti nell'attività di fornitura. Tuttavia, ci sentiamo di poter dire che non rappresentano certamente numeri significativi rispetto all'insieme delle attività direttamente gestite e riconducibili ai *call center*.

Considerando le forme contrattuali utilizzate dalle aziende nostre associate, nonché l'elevata professionalità degli addetti ai *call center* che operano in esse, ma anche l'esiguità del numero totale di questo tipo di lavoratori presso le nostre aziende, riteniamo che la crisi alla quale si fa riferimento — abbiamo ascoltato la precedente audizione prima di presentarci e fornire questi dati — non ha coinvolto in maniera determinante le nostre aziende e le attività di *call center* del nostro sistema industriale e gestionale. Dovendo assicurare una continuità di servizio e una regolarità nelle bollettazioni, questa attività è sostanzialmente stabile nel tempo.

PRESIDENTE. La ringrazio. Le porgo telegraficamente una domanda. Come tutti i commissari, io ho ascoltato attentamente la sua relazione.

Alla fine, quindi, quali criticità voi potreste individuare in seno a questo mercato? Da quanto lei ha appena affermato, si evince che la crisi non ha toccato il vostro settore, che riguarda un servizio. Parlando di bollettazioni o di attività simili, è altresì chiaro che queste devono necessariamente esserci, a meno che non si voglia essere staccati dalla rete del gas o dalla rete dell'elettricità.

Anche se la vostra *case history* è leggermente differente rispetto ad altri sistemi di *call center inbound* e *outbound*, vi chiedo in maniera specifica quali potrebbero essere delle criticità che voi riscontrate in questo percorso e in questo momento, ammesso che ce ne siano.

CARLO RONDINE, *Senior advisor area lavoro e relazioni istituzionali di Confservizi*. Presidente, come lei sottolineava, noi abbiamo degli obblighi derivanti dalla disciplina della regolazione. Operando in un mercato regolato, abbiamo degli obblighi di natura regolatoria che ci impongono determinati livelli di servizio, non soltanto nella continuità del servizio essenziale, ma anche nella puntualità, nella regolarità e nella correttezza degli obblighi contrattuali assunti nei confronti dei clienti.

Per questa ragione, noi non abbiamo avvertito né avvertiamo una crisi nella

gestione di questa attività, anche perché fondamentalmente sono attività svolte *in house*.

Quello che rileviamo è l'estrema frammentarietà e variabilità nel mercato. Nel momento in cui si ricorre nuovamente a operatori che fino a uno, due o tre anni fa erano consolidati sul mercato, si scopre che quegli operatori non esistono più e sono stati sostituiti da altri. Notiamo una notevole varianza nell'offerta del servizio sul mercato e nelle condizioni. In queste circostanze, si fa difficoltà a individuare un operatore economico e industriale che sia capace, per referenze pregresse, di fornire il livello di servizio richiesto nel momento in cui si ricorre all'appalto.

PRESIDENTE. Grazie. Non soffrite neanche del problema delle delocalizzazioni in questo frangente, quindi, perché non emerge la necessità di delocalizzare.

CARLO RONDINE, *Senior advisor area lavoro e relazioni istituzionali di Confser-vizi*. Assolutamente no!

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

LUISELLA ALBANELLA. Vorrei un chiarimento. Lei ha detto che i dipendenti delle società che aderiscono a Federutility sono 50.000. Fate riferimento ai lavoratori presenti nei *call center* o ai lavoratori presenti nelle attività luce, gas ed elettricità?

Forse non sono stata attenta o non ho sentito bene. Sulla questione dei cambi d'appalto, lei diceva che non si trovano operatori che siano in grado di offrire un servizio, o quantomeno spesso verificate che gli operatori sono diversi. Questo succede quando vi sono dei cambi d'appalto e cambia la manodopera.

Avere personale che cambia, vanificando magari lo sforzo che fanno alcuni enti di formare il personale per offrire quel determinato servizio, e il fatto che non ci siano delle clausole sociali che

impongano il mantenimento dei livelli occupazionali, quantomeno nei cambi d'appalto, sono un problema per voi?

Alcuni enti, come l'INPS, ci facevano notare che, quando c'è un cambio d'appalto, devono riqualificare gli operatori. Questo è un costo per l'azienda, oltre a richiedere tempo. Il fatto che non ci sia una clausola sociale che imponga che nei cambi d'appalto, quando subentra un'altra ditta, i lavoratori devono passare alla ditta che subentra, con tutto il bagaglio di informazione e di professionalità che gli stessi possiedono, per voi rappresenta un problema oppure no?

PRESIDENTE. Do la parola al dottor Rondine per la replica.

CARLO RONDINE, *Senior advisor area lavoro e relazioni istituzionali di Confser-vizi*. Spero di rispondere puntualmente alle domande di chiarimento rivolte.

I 50.000 sono l'insieme dei dipendenti occupati nelle aziende associate a Federutility. Sono l'insieme degli occupati. Ovviamente gli addetti nelle attività o nelle società controllate dalle nostre aziende associate che operano in tali attività di *call center* sono enormemente di meno.

Per quanto riguarda il tema del cambio d'appalto, questo è un problema che noi, per la verità, non avvertiamo, perché noi non operiamo in condizione di cambi di appalti. Noi operiamo normalmente con un'attività di *call center* gestita internamente, fatta eccezione per attività di picco che affidiamo a operatori esterni, normalmente per attività di tipo più elementare, ovvero per risposte di tipo squisitamente commerciale, per riservare il personale dell'organico dei *call center* a risposte più puntuali, sia dal punto di vista tecnico che commerciale, dalla bolletta al contratto, dai consumi alla tipologia della soluzione contrattuale scelta.

Queste attività non sono facilmente esternalizzabili. È invece esternalizzabile un'attività di risposta immediata, puntuale o di rimando a un richiamo successivo nei casi in cui — ripeto — ci sono dei picchi di attività, dovuti magari a un cattivo fun-

zionamento del sistema informatico. Ci possono essere dei momenti in cui c'è un *blackout* temporaneo e il sistema informatico ingolfa la capacità di risposta del *call center*. A quel punto, il sistema automatico separa le risposte più di carattere tecnico, legale e contrattuale da quelle di comunicazione essenziale e formale verso l'utenza.

LUISELLA ALBANELLA. Quando voi dite che l'attività è gestita internamente, ciò vuol dire che queste esternalizzazioni le realizzate con affidamento? Se questi lavoratori devono essere utilizzati per gestire alcuni servizi — anche se, come diceva lei, sono quelli più elementari — come vengono fatte queste esternalizzazioni, se non ricorrete agli appalti?

CARLO RONDINE, *Senior advisor area lavoro e relazioni istituzionali di Confservizi*. Come dicevo, l'attività è normalmente svolta dal nostro personale.

PRESIDENTE. Bene. Alla fine ci siamo capiti.

Io penso che abbiamo ascoltato, tutto sommato, un'altra storia rispetto a quanto abbiamo ascoltato sinora nelle audizioni. Ci fa piacere che non tutto vada così male, come da molti dichiarato in questa sede, a parte i due temi della frammentarietà e della variabilità di cui lei ci parlava prima. Nel ringraziare i nostri ospiti per il contributo fornito all'indagine dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 15.

IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE

DOTT. VALENTINO FRANCONI

*Licenziato per la stampa
il 22 settembre 2014.*

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

€ 1,00



17STC0004980