

**COMMISSIONE XI
LAVORO PUBBLICO E PRIVATO**

**RESOCONTO STENOGRAFICO
INDAGINE CONOSCITIVA**

11.

SEDUTA DI MARTEDÌ 15 LUGLIO 2014

PRESIDENZA DEL VICEPRESIDENTE **WALTER RIZZETTO**

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Albanella Luisella (PD)	7
Rizzetto Walter, <i>Presidente</i>	3	Chimienti Silvia (M5S)	8
INDAGINE CONOSCITIVA SUI RAPPORTI DI LAVORO PRESSO I CALL CENTER PRESENTI SUL TERRITORIO ITALIANO		De Vincenti, <i>Vice Ministro dello sviluppo economico</i>	3, 9
Audizione del Vice Ministro dello sviluppo economico Claudio De Vincenti:		Piccolo Giorgio (PD)	6
Rizzetto Walter, <i>Presidente</i>	3, 6, 8, 10	ALLEGATO: Documentazione presentata dal Vice Ministro De Vincenti	11

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 12.35.

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 del Vice Ministro dello sviluppo economico Claudio De Vincenti.

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 del Vice Ministro dello sviluppo economico Claudio De Vincenti.

Ricordiamo che è un tema piuttosto dibattuto nelle ultime settimane e negli ultimi mesi. Stiamo portando avanti una serie di audizioni piuttosto interessanti. Ricordo che il settore in oggetto ha in suo seno circa il 67 per cento di lavoratori di sesso femminile. Per quanto riguarda le fasce di età, il 40 per cento di questi lavoratori ha un'età tra i 20 e i 29 anni, quindi questi temi sono abbastanza trasversali rispetto all'importanza di questo mercato.

Si tratta di un mercato che soffre di crisi aziendali, di delocalizzazioni e che pone — come abbiamo spesso ricordato in questa Commissione, anche grazie alle audizioni — questioni piuttosto interessanti

come quella dell'IRAP, che grava in maniera abbastanza pesante sulle stesse aziende.

Sono presenti, oltre al Vice Ministro De Vincenti, la dottoressa Donatella Antonioli, portavoce del Vice Ministro, e il dottor Marco Polesello, consigliere dell'ufficio legislativo, che ringraziamo per la presenza.

Avverto che il Vice Ministro ha depositato un documento di cui autorizzo la pubblicazione in allegato al resoconto stenografico della seduta odierna (*vedi allegato*).

Nel il Vice Ministro per la sua presenza, gli do immediatamente la parola.

CLAUDIO DE VINCENTI, *Vice Ministro dello sviluppo economico*. Molte grazie, presidente. Per alcuni temi rinvio al documento, che riassumo però nelle sue linee fondamentali. Il documento cerca di rispondere anche ad alcuni dei punti che il presidente ricordava prima e che rientrano tra i temi che già sono stati oggetto della discussione nella Commissione.

Le associazioni di settore stimano in circa 80 mila gli addetti ai sistemi *customer relationship management*, i cosiddetti CRM, e i *contact center*, che nell'insieme formano i *call center*. È un dato certamente sottostimato che non considera le funzioni di servizio al cliente presenti nelle aziende che non esternalizzano o lo fanno solo parzialmente. Quindi, gli addetti sono almeno 80 mila.

Sappiamo che è un settore con un forte *turn over* e con una presenza giovanile molto alta, spesso anche con formazione universitaria. Il suo stretto ineludibile collegamento con le tecnologie delle telecomunicazioni lo rende dipendente dall'evoluzione tecnologica di questo settore, in particolare dalla crescente possibilità di interconnessione su scala mondiale. Que-

sto, come vedremo, è appunto uno dei problemi che ci viene chiesto di affrontare rapidamente.

Da tempo il Governo si occupa del problema dei *call center*, con il duplice obiettivo di favorirne l'evoluzione tecnologica e di migliorarne la stabilizzazione dei rapporti di lavoro. Sono due obiettivi che si tengono insieme, perché un forte contenuto tecnologico qualifica e potenzia il servizio, riduce la dipendenza dal cliente che lo richiede e di conseguenza rafforza il rapporto di lavoro che si instaura tra l'impresa e le competenze di cui sono dotati i lavoratori.

Già dal 2006 il Ministero del lavoro introdusse un'importante normativa che ha portato alla regolarizzazione del rapporto di lavoro, con contratti a tempo indeterminato, di parecchie migliaia di lavoratori che fino ad allora erano titolari di rapporti precari e di retribuzioni spesso molto inferiori a quelle garantite dai contratti nazionali di lavoro.

Peraltro, quell'intervento non aveva compreso gli addetti ai cosiddetti servizi *outbound*, che negli ultimi anni sono cresciuti in percentuale superiore a quelli *inbound*. Il precariato, quindi, è ancora molto presente nel settore. Ancora oggi vi sono aziende, anche di media grandezza, che non hanno provveduto alla regolarizzazione dei rapporti di lavoro come previsto dalla legge.

Nel 2010 i Ministeri dello sviluppo economico e del lavoro hanno ripreso il confronto con tutte le parti interessate per cercare un ordine condiviso in un settore che è attraversato da molte contraddizioni, ma il documento prodotto in quella occasione non ebbe successivamente molta fortuna. La materia è stata accantonata a lungo, superata dalle conseguenze della crisi economica che ha determinato, su buona parte della struttura industriale e occupazionale del nostro Paese, effetti pesanti. Però i problemi allora evidenziati sono ancora attuali ed è per questo che abbiamo riconvocato un tavolo per settore dei *call center* il 27 maggio scorso presso il Ministero dello sviluppo economico, riprendendo il filo del discorso e ripren-

dendo un impegno di lavoro sul settore che intendiamo portare avanti con prossime riunioni del tavolo, del resto ampiamente sollecitate dalle associazioni imprenditoriali di settore.

Nell'occasione del tavolo del 27 maggio scorso, sia le organizzazioni datoriali che le organizzazioni sindacali hanno focalizzato alcuni temi ritenuti prioritari e che, vedo, sono ripresi nel dibattito che avete fatto già in Commissione.

È stato evidenziato il problema del carico fiscale, in particolare dell'IRAP, che a loro giudizio penalizza i settori ad alta intensità di lavoro; la questione delle gare di appalto, spesso turbate da incentivazioni improprie e da bandi caratterizzati dal massimo ribasso (quando parliamo di incentivazioni improprie in particolare stiamo parlando del fatto che, come sapete, abbiamo spesso normative incentivanti, in particolare sull'occupazione giovanile, differenziate da regione a regione, che determinano quindi degli effetti distorsivi della concorrenza); la questione della continuità dei rapporti di lavoro, messa in discussione dal succedersi di aziende nell'erogazione del servizio allo stesso cliente; infine, il rafforzamento delle garanzie di sicurezza del servizio, messe a rischio da pratiche di dislocazione in territori extracomunitari sia degli apparati di comunicazione sia di quelli per la conservazione dei dati.

Il confronto, ripreso con l'incontro del 27 maggio, continuerà sulla base di impegni che tutte le parti hanno condiviso e sui quali intendo qui fornire alcune prime precisazioni.

Comincio con la questione fiscale, in particolare la questione IRAP. Segnalo che di per sé è difficile pensare che un abbattimento significativo dell'IRAP consenta una ripresa di redditività di queste attività in questo momento. Al tavolo è stato messo in evidenza come le gare al massimo ribasso finiscano per comprimere enormemente i margini sulle attività delle imprese di *call center*, portando diverse imprese in condizioni molto difficili. L'abbattimento dell'IRAP, da questo punto di vista, dobbiamo immaginare che, ove li-

mitato a questo settore, sarebbe con ogni probabilità riassorbito dalla gara al ribasso, quindi in realtà sarebbe un vantaggio che poi non resta all'impresa e al rafforzamento delle sue capacità di sviluppo, ma casomai trasla a favore del committente.

Questo non significa che non ci sia un problema di IRAP in un settore a così alta intensità di lavoro, ma che il problema va affrontato non con riferimento allo specifico settore, bensì come tema generale, come per esempio il Governo ha fatto con la recente riduzione dell'incidenza dell'IRAP per il 10 per cento per l'insieme delle attività economiche, che naturalmente poi agisce con particolare incisività proprio nei settori a più alta intensità di lavoro. Comunque, tutto ciò andrà poi affrontato nell'ambito della riorganizzazione del sistema fiscale prevista dalla delega fiscale.

Vengo alla questione delle gare di appalto. Credo che, soprattutto, dobbiamo stare molto attenti alle gare di appalto indette dalle amministrazioni pubbliche, locali e centrali, che in qualche occasione, come sappiamo, hanno ceduto anch'esse alla tentazione di gare di appalto aggiudicate al massimo ribasso, dimenticando che questa pratica va a discapito della qualità del servizio ed è talora veicolo di infiltrazioni di organizzazioni criminali.

Per questa ragione riteniamo indispensabile porre mano, soprattutto nella fornitura di servizi, a un'attenta ricognizione della normativa che impedisca il verificarsi di fenomeni lesivi di un mercato corretto. Questo deve valere anche per le grandi imprese pubbliche e private, che con la loro domanda di servizi di *contact center* determinano in maniera prevalente le dinamiche di mercato.

La questione occupazionale: qui si sta ragionando, alla luce della discussione fatta al tavolo del 27 maggio, su un duplice livello di possibili interventi, in ambito legislativo e in ambito contrattuale. Dico subito — giustificherò fra breve — che in realtà probabilmente i due livelli devono interagire.

È stata sollecitata al tavolo una modifica legislativa che estenda i principi che regolano la cessione di azienda o di ramo di azienda — in particolare pensiamo all'articolo 2112 del codice civile — alla fattispecie di impresa che subentra ad altra impresa nella gestione del medesimo servizio.

In questo modo si potrebbero tutelare i lavoratori, nel senso che, per esempio, applicando la normativa sulla cessione di ramo d'azienda, l'impresa vincitrice della gara rileva perlomeno la parte dell'altra impresa coinvolta nella gara e rileva anche i lavoratori. Il punto però è abbastanza delicato, perché sappiamo che applicare così questo principio in settori dove si svolgono gare può avere effetti di freno della concorrenza. È successo in alcune gare, per esempio, relative ai servizi pubblici locali, dove la cosiddetta « clausola sociale » ha finito per ridurre gli spazi di autonomia gestionale dei potenziali concorrenti, con i quali poi i concorrenti facevano le loro offerte in sede di gara.

Il tema è rilevante perché è chiaro che stiamo parlando di una tutela dei lavoratori, ma contemporaneamente dobbiamo tener conto che questo meccanismo di tutela può avere conseguenze negative sulla contendibilità del mercato e questi due aspetti devono trovare un temperamento. Quindi, stiamo ragionando su questo. L'articolo 2112 del codice civile è un punto di riferimento, ma esiste il problema che ho cercato di evidenziare, che riguarda sostanzialmente la salvaguardia dell'autonomia gestionale dell'impresa, che concorre all'assegnazione del servizio.

D'altra parte, è importante — e qui vengo all'aspetto contrattuale — che la materia trovi una sua regolamentazione anche in sede negoziale tra le parti interessate. Il concorso tra i due momenti può aiutare a meglio tutelare la continuità lavorativa, senza determinare i rischi del conflitto giudiziario.

È un tema su cui stiamo lavorando ma è anche un tema che non ha una soluzione semplice e immediata, perché deve contemperare esigenze diverse.

Un altro tema, che pure è emerso dalle vostre discussioni, riguarda la questione dell'allocazione del servizio in Paesi diversi da quello ove lo stesso deve essere erogato. L'accento è posto soprattutto verso quei Paesi non appartenenti all'Unione europea che vengono scelti per la presenza di un ridotto costo del lavoro, ridotte forme di controllo della sicurezza e della *privacy*. Il tema è di grande rilevanza e deve necessariamente trovare una soluzione nell'ambito dell'Unione europea, avendo presente quanto consentito dalla tecnologia di trasmissione dati oggi dominante.

Si aggiunga che il tema della sicurezza dei dati riguarda anche le imprese che erogano il servizio e conservano le informazioni nel nostro Paese. Certamente questo tema della delocalizzazione è un tema di grande rilievo e ci impegniamo a sollevarlo in sede europea, perché chiaramente ha una dimensione di natura comunitaria.

Infine, la questione a cui ho accennato prima, che è emersa molto significativamente nelle vostre audizioni, è quella degli effetti distorsivi degli incentivi previsti dalla legislazione vigente, che rischiano di alimentare una concorrenza sleale da parte delle imprese beneficiarie. Inoltre, la temporaneità degli incentivi determinerebbe comunque, nel lungo periodo, problemi occupazionali e crisi aziendali. Credo che questo sia uno dei problemi chiave.

Noi assistiamo a normative regionali molto differenziate che creano, in primo luogo, situazioni di concorrenza sleale, in secondo luogo, improvvisi flussi di redistribuzione dell'occupazione tra regioni, che, come avete notato nelle vostre audizioni, in virtù della temporaneità stessa di quegli stessi incentivi, sono a loro volta temporanei. Quindi, assistiamo a spostamenti negativi ovviamente sul piano sociale, ma anche sul piano della stabilizzazione e del radicamento di un'impresa, della sua capacità di guardare al lungo periodo e non solo al breve e all'immediato.

Credo che quello dell'omogeneizzazione delle normative di incentivo regionali sia uno dei problemi chiave che dobbiamo affrontare.

Infine, nella riunione del 27 maggio siamo stati sollecitati — vedo che anche nelle vostre audizioni il tema è emerso — a rimettere velocemente in piedi e a rendere operativo l'Osservatorio nazionale sui *call center*, composto da rappresentanti del Ministero dello sviluppo economico, del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, delle organizzazioni sindacali di categoria e dalle organizzazioni imprenditoriali.

Abbiamo preso l'impegno, in quella sede, a operare in questa direzione, quindi anche qui ribadisco il nostro impegno a ricostituire rapidamente l'Osservatorio nazionale, che potrà essere un'occasione importante anche per acquisire i dati necessari, per esempio, a razionalizzare e a omogeneizzare le normative regionali, a evitare esattamente l'ultimo fenomeno di cui parlavo, ma anche gli altri di cui ho parlato prima. Ci darebbe dati, punti di vista ed elementi informativi per cercare di provvedere a un riordino e a una disciplina del settore che tutelino per un verso l'innovatività del settore, quindi anche la sua capacità di crescita tecnologica, e per altro verso i lavoratori impegnati in questo settore. Grazie per l'attenzione.

PRESIDENTE. Ringraziamo il Vice Ministro, che ha fornito quantomeno delle risposte su delle macroaree piuttosto interessanti per questa indagine conoscitiva.

Do la parola ai deputati che intendono intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

GIORGIO PICCOLO. Signor presidente, il Vice Ministro De Vincenti ha in effetti colto la discussione che abbiamo fatto in Commissione, riferendosi anche agli incontri con le organizzazioni sindacali e con le imprese del 27 maggio.

Vorrei tuttavia porre una domanda. Rispetto alla questione più delicata che riguarda le gare al ribasso e la delocalizzazione il Vice Ministro ha risposto che è

una questione di tipo europeo. Anche sul fatto che le gare non hanno elementi di competitività all'interno, si è detto che c'è una rigidità rispetto alla cessione di ramo d'azienda e quindi alla stessa struttura organizzativa. Penso che si potrebbe anche ovviare a questo problema prevedendo una clausola sociale temporale per rilevare i lavoratori oltre che il ramo d'azienda.

È chiaro che se partecipa una grande azienda è possibile, in una struttura di maggiori dimensioni rispetto ad altre attività, che si ridimensioni l'organizzazione in funzione anche di trasferimenti, ma in qualche modo in capo al lavoratore possa rimanere l'applicazione temporanea di un periodo di clausola sociale temporale. Se penso che quel servizio lo posso fare con meno addetti, con un'organizzazione diversa o ridotta è un conto, ma se ho una grande organizzazione è possibile anche trasferire i lavoratori in altre aziende. Quindi, io rilevo i lavoratori, il diritto in capo ai lavoratori, non i livelli occupazionali.

Tra l'altro, anche nella contrattazione da parte delle rappresentanze delle associazioni datoriali c'è nel contratto la possibilità di avere un minimo di orario salariale, riferito più ai contratti a progetto. Nelle gare si potrebbe indicare anche questo elemento, quindi in qualche modo è una tutela. È chiaro che la competitività deve essere fatta sul servizio, sull'organizzazione, non sulla riduzione dei costi di lavoro.

Da questo punto di vista, si potrebbe nelle gare eliminare il massimo ribasso, ovviamente, ma anche inserire un riferimento a un orario minimo. In tal modo, si potrebbe anche ovviare alla delocalizzazione in queste aree diverse, perché si metterebbe un freno, dovendo rispondere anche a un orario minimo.

LUISELLA ALBANELLA. Ringrazio il Vice Ministro De Vincenti, che ha fornito senz'altro un quadro abbastanza veritiero di questo settore.

Noi abbiamo purtroppo una condizione difficile dei lavoratori dei *call center*, per una serie di problemi che sono quelli che

ha citato lei: la questione delle gare al massimo ribasso, ma anche la questione del mancato rispetto in Italia di normativa europea e anche dell'articolo 24-bis del decreto-legge n. 83 del 2012 — una delle poche norme positive della riforma del Ministro Fornero — che nel nostro Paese viene disattesa.

La scelta della Commissione lavoro di fare un'indagine conoscitiva parte proprio dall'esigenza di rimettere al centro un settore che ha e potrebbe avere delle prospettive di sviluppo se noi riuscissimo, anche dal punto di vista legislativo, a trovare delle soluzioni per far sì che si risolvano una serie di questioni che in questo momento creano enormi problemi al settore in *outbound* dei *call center*.

Lo spirito della Commissione era, dunque, quello di rimettere al centro i problemi di questo settore e cercare di trovare delle soluzioni legislative per venire incontro al settore stesso.

Lei ha detto, però, una cosa che mi preoccupa: i tempi per trovare delle soluzioni sono lunghi e le soluzioni non semplici, mentre in questo momento il settore ha bisogno di risposte immediate. Penso che le organizzazioni sindacali non abbiano lanciato il grido d'allarme soltanto qui, nelle audizioni in Commissione, ma anche al tavolo che è stato convocato presso il Ministero. Il grido riguarda proprio il fatto che, se non troviamo un rimedio nel più breve tempo possibile, sono a rischio migliaia di posti di lavoro.

Una delle aziende che in questo momento sta correndo questo rischio è Al-mavivA. Le organizzazioni sindacali in questa sede rilevavano il fatto che non riescono ad avere un tavolo di confronto con il Governo rispetto a questo problema.

Insieme dovremmo cercare di collaborare affinché noi veniamo messi nelle condizioni di poter trovare, nel più breve tempo possibile, soluzioni anche legislative. Una di queste riguarda proprio le gare al massimo ribasso, che hanno luogo nel settore privato ma anche nel pubblico. La gara del comune di Milano ne è un esempio emblematico. Non si possono fare

gare in cui non viene completamente garantito il costo del lavoro e i rischi del lavoro.

Ogni volta nelle audizioni si fa riferimento anche a una possibile misura, che non è soltanto dell'articolo 2112 del codice civile, che è un tema che le organizzazioni sindacali stanno portando avanti, ma anche la previsione, così come avviene in altri settori contrattuali, di una clausola sociale che, nei casi di cambi d'appalto, garantisca i lavoratori, almeno quelli che hanno prestato attività nell'appalto precedente, nei confronti della ditta che subentra a seguito del cambio d'appalto.

Il Vice Ministro De Vincenti ha sostenuto che questo può creare concorrenza sleale tra le imprese, ma io non penso che il problema sia questo. La concorrenza sleale tra le imprese viene determinata proprio dagli incentivi che vengono dati a pioggia; mi riferisco agli incentivi della legge n. 407 del 1990 ma anche ad altri che vengono dati a livello regionale, mentre manca a livello nazionale una situazione più complessiva.

Ecco perché è importante ripristinare l'Osservatorio per un monitoraggio della situazione dei *call center*.

Ci sono alcuni problemi che considero importanti. Sulla questione della *privacy*, noi non applichiamo l'articolo 24-bis del decreto-legge n. 83 del 2012 e disattendiamo la direttiva n. 2001/23/CE. Come possiamo insieme, signor Vice Ministro, trovare delle soluzioni — le più veloci possibili — per far fronte a queste situazioni? Queste stanno creando grossi problemi a un settore che a brevissimo tempo, se non si trovano soluzioni, potrebbe subire ricadute occupazionali gravissime, che noi, come Commissione lavoro e anche come Governo, non dovremmo sottovalutare?

SILVIA CHIMIANTI. Signor Vice Ministro, scusi se approfitto della sua presenza di oggi per porle, esulando dal tema della giornata, alcune domande su situazioni urgentissime che riguardano due aziende molto importanti del Piemonte: Agile, ex Eutelia, e De Tomaso.

Siamo in una situazione davvero critica. Per quanto riguarda Agile ex Eutelia, abbiamo lavoratori che vivono senza reddito da otto mesi, ma mancano le firme sui decreti per sbloccare i fondi. Inoltre, la cassa integrazione in deroga è scaduta il 30 giugno.

Vorremmo sapere se la firma su questo decreto che proroga la cassa integrazione in deroga fino al 31 dicembre, per dare un po' di respiro ai lavoratori, verrà apposta oppure no.

Inoltre, ci chiedevamo anche se non fosse possibile prevedere un piano di riallocazione di questi 900 lavoratori di Agile ex Eutelia, come sta avvenendo ad esempio per Alitalia, visto che se ne parla dal 2009, ma non si è ancora proceduto a nulla.

Sono stati stanziati fondi europei per questi progetti di riallocazione. Al Piemonte sono stati assegnati oltre un milione di euro, ma non si sa dove siano finiti questi fondi.

La situazione è analoga per la De Tomaso: anche in questo caso vorremmo chiederle che ne sarà di questi lavoratori che hanno la cassa integrazione in deroga che scade il 4 settembre e, se non ci saranno novità, si arriverà al licenziamento di 950 persone. Anche qui, manca il pagamento degli ultimi due mesi di cassa perché manca la firma sul decreto.

Cosa devono aspettarsi questi lavoratori? Scusi ancora se esulo dal tema della giornata, ma è fondamentale avere delle risposte a questo riguardo.

PRESIDENTE. Per quanto riguarda Eutelia, ricordo che l'ex Ministro dello sviluppo economico disse all'epoca — peraltro, rilasciando interviste con virgolettati — di aver intrapreso e portato avanti un tavolo di concertazione con i lavoratori. Quindi, immagino che già l'Esecutivo precedente si fosse preso in carico questo tema, che tra l'altro ritengo centrale in questo tipo di argomenti. Ricordiamo a tutti che Eutelia si occupa di telecomunicazioni.

Per quanto riguarda, invece, la vicenda De Tomaso, immagino che ci possa essere spazio per un atto di sindacato ispettivo,

come un'interrogazione, direttamente al Ministero dello sviluppo economico, non tralasciando il fatto che sicuramente è una tra le aziende in crisi e che ci sono decine e decine di lavoratori appesi quasi a un filo, come lei giustamente ha ricordato, onorevole Chimienti. Tuttavia in questa sede io tenderei a centrare il tema su telecomunicazioni, *call center* e quant'altro.

Immagino che se il Vice Ministro vorrà rispondere per quanto riguarda il caso Eutelia avrà sicuramente la facoltà di farlo, mentre lasciamo la vicenda De Tomaso eventualmente ad altra seduta o ad altro atto di sindacato ispettivo.

Le vicende sono simili in termini di lavoratori e di tutela del lavoro, ma in questa sede affrontiamo una macroarea relativa a telecomunicazioni e *call center*. Immagino che questa sia la via che in questa sede dobbiamo percorrere. Do la parola al Vice Ministro De Vincenti per la replica.

CLAUDIO DE VINCENTI, *Vice Ministro dello sviluppo economico*. Rispondo rapidamente sulla questione Agile ex Eutelia, ricordando che in questo momento stiamo parlando ancora di circa 700 lavoratori che non hanno trovato ricollocamento rispetto agli oltre 2.000 di partenza di questa vicenda.

Per questi 700 lavoratori siamo impegnati in primo luogo sul versante degli ammortizzatori sociali, dove, come citava l'onorevole Chimienti, il Governo si è impegnato a consentire il prolungamento della cassa integrazione in deroga fino al 31 dicembre 2014. C'è un decreto ministeriale che è in corso di firma, quindi appena il decreto sarà stato firmato procederemo in questa direzione; il Ministero dello sviluppo economico ha già incluso Agile tra le imprese per cui questa possibilità è prevista.

Per quanto riguarda la De Tomaso, attenendomi alle indicazioni del presidente, sarà mia premura venire a riferire in merito in risposta a un atto di sindacato ispettivo. Garantisco la mia assoluta disponibilità, come è doveroso.

Circa le osservazioni avanzate dall'onorevole Piccolo, sulla questione della clausola sociale, non intendo dire che non ci sia un problema di tutela dei lavoratori coinvolti in dinamiche concorrenziali particolarmente — passatemi l'espressione — *tranchant* (o vinco o perdo, e i lavoratori dell'impresa che ha perso si ritrovano fuorigioco).

Credo che il problema debba assolutamente essere affrontato. Io intendevo solo segnalare che dobbiamo trovare delle soluzioni compatibili con la dinamica concorrenziale, che aiutino comunque a non compromettere tale dinamica. Senz'altro considereremo i suggerimenti dell'onorevole Piccolo, anzi saremo attenti a tutto ciò che verrà dalla Commissione lavoro.

Per quanto riguarda il massimo ribasso, credo che qui il punto sia intanto di cominciare a dare indicazioni, per esempio per le gare da parte delle pubbliche amministrazioni, di ricorrere non al massimo ribasso ma a quella che in altri casi si chiama l'offerta economicamente più vantaggiosa, che è un misto, come sappiamo, di offerta tecnica e offerta economica. La Consip, in genere, negli acquisti di beni intermedi per la pubblica amministrazione fa gare la cui aggiudicazione è basata sul criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che significa una pesatura di elementi diversi.

Credo che questo possa essere importante nel caso dei *call center* perché aiuta a rivalutare quell'aspetto della crescita tecnologica del settore che all'inizio del mio intervento dicevo può essere importante anche per dare stabilità ai rapporti di lavoro. Si tratta cioè di far uscire questo mondo da un livello di bassa qualificazione oggettiva del lavoro che viene svolto: non a caso certe volte usiamo il termine « telefonista » per indicare il lavoratore, il quale però in realtà avrebbe anche altre capacità oltre quella di rispondere al telefono. Una gara che ai fini dell'aggiudicazione utilizzi un punteggio misto di offerta tecnica e offerta economica può aiutare in questa direzione. Questo dovrebbe essere indicato come costume almeno delle pubbliche amministrazioni, ma

poi lo si può veicolare, come messaggio, alle grandi imprese, per esempio quelle a partecipazione pubblica, ma anche in generale, cioè farlo diventare un costume di comportamento.

Sulla questione dell'orario sollevata dall'onorevole Piccolo ammetto che avrei bisogno di consultarmi con i miei colleghi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, poiché non vorrei dire sciocchezze. Sicuramente i deputati presenti ne sanno molto più di me. Raccolgo l'indicazione e ci rifletterò sopra, sottoponendola come apertura problematica ai miei colleghi del Ministero del lavoro e delle politiche sociali.

L'onorevole Albanella ha ragione quando dice che il settore ha bisogno di risposte immediate. Forse ho dato un'impressione che non era mia intenzione dare; non volevo dire che, poiché i problemi sono complessi, ci metteremo tanto tempo oppure che, in considerazione del fatto che abbiamo bisogno dell'Osservatorio, aspetteremo che questo ci dia i dati. Non era questa l'impressione che volevo dare; credo che alcune iniziative debbano essere prese in tempi rapidi, quindi condivido l'esigenza posta dall'onorevole Albanella.

Ciò non toglie che, data la natura particolarmente « nuova » del tipo di concorrenza che in questo settore si svolge — nuova non significa buona, significa non usuale, con caratteristiche a volte estreme di concorrenza — credo il riordino del settore richiederà un lavoro su tempi lunghi. Lo ripeto, questo non toglie che alcune cose vanno fatte subito, ma non dovremo accontentarci di ciò che faremo subito.

La questione Almaviva, onorevole, noi la stiamo seguendo da vicino. Le devo

segnalare, però, che l'azienda ha posto finora dei problemi riguardanti l'intero settore, non ha posto dei problemi specifici dell'azienda. Quindi, senza nulla togliere alla possibilità che convocheremo anche un tavolo specificamente aziendale sulla questione Almaviva, certamente faremo dei temi posti da Almaviva il centro principale della discussione al prossimo tavolo di settore che intendiamo convocare prima della pausa estiva. Al tavolo inviteremo Almaviva stessa a presentare le problematiche. Che da qui poi venga anche un tavolo specifico su Almaviva non lo escludo, ma vedremo via via che individueremo meglio i problemi dell'azienda; se questo è necessario, senz'altro. Al momento, lo ripeto, sono problematiche molto generali di settore, quindi mi riprometto di affrontare al tavolo di settore.

Altre indicazioni riferite dall'onorevole Albanella mi trovano d'accordo, come la questione di applicare l'articolo 24-bis del decreto-legge n. 83 del 2012 e altre, che sicuramente andranno affrontate. Vi ringrazio.

PRESIDENTE. Ringrazio il Vice Ministro dello sviluppo economico, professor De Vincenti, per il contributo fornito all'indagine.

Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 13.20.

IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE

DOTT. VALENTINO FRANCONI

Licenziato per la stampa
l'11 settembre 2014.

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

**AUDIZIONE DEL VICE MINISTRO PROF. CLAUDIO DE
VINCENTI SUI “CALL CENTER”**

XI COMMISSIONE CAMERA DEI DEPUTATI - 15 luglio 2014

1) Le associazioni di settore stimano in 80.000 gli addetti ai sistemi “CRM” (Customer Relationship Management) e “Contact Center”. E’ un dato certamente sottostimato che non considerale le funzioni di servizio al cliente presenti nelle aziende che non esternalizzano o lo fanno solo parzialmente.

E’ un settore con un forte turn over e con una presenza giovanile molto alta, spesso con formazione universitaria. Il suo stretto e ineludibile collegamento con le tecnologie delle telecomunicazioni, lo rende dipendente dalla evoluzione tecnologica di quest’ultimo e, in particolare, dalla crescente possibilità di interconnessione su scala mondiale. Come vedremo, questo è uno dei problemi che ci viene chiesto di affrontare rapidamente.

2) Il Governo si sta occupando da tempo dei “Contact Center” (termine semplificato che comprende una realtà assai più complessa) con il duplice obiettivo di favorirne la evoluzione tecnologica e migliorare la stabilizzazione dei rapporti di lavoro. A mio parere i due obiettivi, insieme ad altri interventi necessari come vedremo più avanti, sono tra loro strettamente collegati; un forte contenuto tecnologico qualifica e potenzia il servizio, riduce la dipendenza dal cliente che lo richiede e, di conseguenza, rafforza il rapporto di lavoro che si instaura tra l’impresa e le competenze di cui sono dotati i lavoratori i quali oggi sono spesso ridotti al semplice ruolo di “telefonisti”.

Già dal 2006 il Ministero del Lavoro introdusse una importante normativa che ha portato alla regolarizzazione del rapporto di lavoro (contratti a tempo indeterminato) di parecchie migliaia di lavoratori fino ad allora regolati da rapporti precari e da

retribuzioni spesso molto inferiori a quelle garantite dai contratti nazionali di lavoro. Quell'intervento non aveva compreso gli addetti ai cosiddetti servizi "outbound" che negli ultimi anni sono cresciuti in percentuale superiore a quelli "inbound". Il precariato è quindi ancora molto presente nel settore e ancora oggi vi sono aziende di media grandezza che non hanno provveduto alla regolarizzazione dei rapporti di lavoro (neppure per l' "inbound") come previsto dalla legge.

3) Nel 2010 i Ministeri dello Sviluppo Economico e del Lavoro hanno ripreso il confronto con tutte le parti interessate per ricercare un ordine condiviso in un settore che è attraversato da molte contraddizioni, alcune risolvibili in ambito nazionale, ma altre solo con interventi comunitari ed extracomunitari.

Il documento prodotto in quella occasione non ha avuto molta fortuna; la materia è stata accantonata perché superata dalle conseguenze che la prolungata crisi economica ha determinato su buona parte della struttura industriale ed occupazionale del nostro Paese. Tuttavia i problemi allora evidenziati, sia quelli di natura fiscale sia quelli di natura giuridico-contrattuale, sono ancora attuali come è stato evidenziato dalla recentissima (27 maggio 2014) ripresa del confronto promosso dal Ministero dello Sviluppo Economico, in accordo con il Lavoro, su sollecitazione delle Associazioni imprenditoriali di settore.

In quella occasione le organizzazioni datoriali e dei lavoratori hanno nuovamente focalizzato alcuni temi ritenuti prioritari: la riduzione del carico fiscale con particolare riferimento all'IRAP che a loro giudizio penalizza i settori labour intensive; la regolarizzazione delle gare di appalto spesso turbate da incentivazioni improprie e da bandi caratterizzati dal "massimo ribasso"; la garanzia di continuità del rapporto di lavoro messa in discussione dal succedersi di aziende nella erogazione del servizio allo stesso cliente; il rafforzamento delle garanzie di sicurezza del servizio messe a rischio elevato da pratiche di dislocazione in territori extracomunitari sia degli apparati di comunicazione sia di quelli per la conservazione dei dati (data center) .

4) Il confronto ripreso nelle passate settimane continuerà sulla base di impegni che tutte le parti hanno condiviso al termine dell'incontro che ho richiamato. Tuttavia alcune precisazioni sono state già esposte e ritengo utile puntualizzarle almeno sommariamente.

La questione fiscale non può essere affrontata nell'ambito di specifici settori; necessita di un raccordo generale come d'altra parte avvenuto di recente quanto il Governo ha ridotto l'incidenza dell'IRAP del 10%. Ciò non significa che non esista il problema fiscale soprattutto per chi favorisce alti livelli di occupazione e di questo certamente si dovrà far carico una prossima riorganizzazione del sistema fiscale.

Il problema delle gare di appalto riguarda anche le Amministrazioni pubbliche locali e centrali che in qualche occasione hanno ceduto alla "tentazione" del massimo ribasso dimenticando che questa pratica non solo va a discapito della qualità del servizio, ma è talora veicolo di infiltrazioni di organizzazioni criminali. Per questa ragione è indispensabile porre mano, soprattutto nella fornitura di servizi, ad una attenta ricognizione della normativa che impedisca il verificarsi di fenomeni lesivi di un mercato corretto. Questo deve valere anche per le grandi imprese pubbliche e private che, con la loro domanda di servizi di "Contact Center", determinano in maniera prevalente le dinamiche di mercato.

Anche per quanto riguarda la questione occupazionale è necessario prevedere un duplice intervento: in ambito legislativo ed in ambito contrattuale. Per quanto riguarda il primo, si sta valutando la possibilità di estendere (come peraltro richiamato da disposizioni della Unione Europea) i principi che regolano la cessione di azienda / ramo di azienda, alla fattispecie di impresa che subentra ad altra impresa nella gestione del medesimo servizio. In questo modo si potrebbero tutelare i lavoratori, sempre che si riesca a definire in modo non equivoco il principio della autonomia gestionale. Nel caso della cessione di impresa ex art 2112 del C.C., infatti, il subentro riguarda l'azienda o un suo ramo e in tal caso è salvaguardata l'autonomia gestionale che, invece, è fortemente limitata nel caso di subentro nel servizio per

conto terzi. Inoltre è utile che la materia trovi una sua regolamentazione anche in sede negoziale tra le parti interessate. Il concorso tra i due momenti può aiutare a meglio tutelare la continuità lavorativa senza determinare i rischi del conflitto giudiziario.

Infine è utile richiamare, poiché oggetto di forte sollecitazione da parte delle maggiori imprese del settore (in questo senso valga la richiesta della Società ALMAVIVA di attivare uno specifico tavolo di confronto) la questione della allocazione del servizio in Paesi diversi da quello ove lo stesso deve essere erogato.

L'accento è posto soprattutto verso quei Paesi non appartenenti alla Unione Europea, scelti per la presenza di ridotto costo del lavoro e ridotte forme di controllo della sicurezza e della privacy. Il tema è certamente di rilevante importanza, ma deve necessariamente trovare una soluzione in ambito comunitario, avendo ben presente quanto consentito dalla tecnologia di trasmissione dati oggi dominante. Si aggiunga inoltre che il tema della sicurezza dei dati riguarda anche le imprese che erogano il servizio e conservano le informazioni nel nostro Paese.

5) Come ho cercato di argomentare, l'impegno del Governo per orientare uno sviluppo ordinato del settore dei "Contact Center" è attuale e finalizzato ad affrontare e ricercare adeguate soluzioni a problematiche di notevole importanza.

Nelle prossime settimane le Parti torneranno ad incontrarsi presso il Ministero dello Sviluppo Economico e presso i tavoli di confronto riferiti a singole imprese. Saranno occasioni molto importanti per ricercare punti di intesa su alcune questioni che possono dare maggiore ordine e prospettive di sviluppo al settore.

Il settore ha anche una forte necessità di innovazione tecnologica e a tal proposito sarà importante conoscere i programmi di sviluppo elaborati dalle principali imprese anche per prevedere i possibili sostegni che le istituzioni possono assicurare. Su questo versante l'attenzione del Governo è molto forte poiché vi è la convinzione che solo con forti discontinuità tecnologiche è possibile salvaguardare un settore che altrimenti potrebbe essere destinato a subire aggressioni competitive da chi può contare sul basso costo del lavoro o su regole molto labili.

PAGINA BIANCA

€ 1,00



17STC0004920