

**COMMISSIONE XI
LAVORO PUBBLICO E PRIVATO**

**RESOCONTO STENOGRAFICO
INDAGINE CONOSCITIVA**

4.

SEDUTA DI MARTEDÌ 29 MAGGIO 2014

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE **CESARE DAMIANO**

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Baruffi Davide (PD)	6
Damiano Cesare, <i>Presidente</i>	2	Centra Marco, <i>Dirigente di ricerca dell'Isfol</i> .	3, 8
INDAGINE CONOSCITIVA SUI RAPPORTI DI LAVORO PRESSO I CALL CENTER PRESENTI SUL TERRITORIO ITALIANO		Dell'Aringa Carlo (PD)	6
		Miccoli Marco (PD)	6
		Piccolo Giorgio (PD)	6
Audizione di rappresentanti dell'ISFOL:		Varesi Pietro Antonio, <i>Presidente dell'ISFOL</i>	2, 7
Damiano Cesare, <i>Presidente</i>	2, 3, 6, 7, 9	ALLEGATO: Documentazione presentata dai rappresentanti dell'ISFOL	11
Albanella Luisella (PD)	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.

PRESIDENZA DEL PRESIDENTE
CESARE DAMIANO

La seduta comincia alle 14.05.

Sulla pubblicità dei lavori.

PRESIDENTE. Avverto che la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata, oltre che mediante l'impianto audiovisivo a circuito chiuso, anche attraverso la trasmissione televisiva sul canale satellitare della Camera dei deputati e la trasmissione sulla *web-tv* della Camera dei deputati.

Audizione di rappresentanti dell'ISFOL.

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 dell'ISFOL.

Sono presenti il presidente Pietro Antonio Varesi, presidente, e il dottor Marco Centra, dirigente di ricerca. Avverto che i rappresentanti dell'ISFOL hanno messo a disposizione della Commissione un documento, di cui autorizzo la pubblicazione in allegato al resoconto stenografico della seduta odierna (*vedi allegato*). Ringrazio i nostri ospiti per la loro presenza.

Do la parola al dottor Varesi per lo svolgimento della sua relazione.

PIETRO ANTONIO VARESI, *Presidente dell'ISFOL*. Ringrazio molto il presidente e la Commissione per l'invito. È sempre un'occasione importante per l'istituto poter condividere alcune riflessioni sulle te-

matiche fondamentali del lavoro, che la Commissione affronta quotidianamente.

Noi abbiamo preparato una nota, che sta per essere distribuita. Mi limito a poche parole introduttive e poi darò la parola al dottor Centra, che illustrerà più in dettaglio il documento.

In verità, l'istituto si è già occupato del tema in passato, nel periodo fecondo 2006-2008, quando, mediante l'azione del potere esecutivo e le note circolari del Ministero del lavoro del 2006 (di cui il presidente ben sa, essendone stato promotore, in veste di Ministro), si giunse alla fissazione di regole su uno dei punti allora più controversi: la questione relativa all'ammissibilità dell'utilizzo, nel settore, dei contratti di collaborazione coordinata e continuativa.

Rispetto a quella stagione, alle riflessioni che allora abbiamo svolto e anche alle conoscenze che allora abbiamo cercato di acquisire, dobbiamo chiederci cosa è cambiato nel frattempo.

Essenzialmente è intervenuta la grande crisi, che ovviamente ha inciso anche sul settore in esame, in primo luogo sul fronte delle imprese, che esercitano in larga parte in *outsourcing* questa attività, per la richiesta di ridurre i costi da parte dei committenti, che hanno subito durante la crisi pesantissimi effetti negativi.

In un settore in cui il costo è determinato in larga parte (circa il 70 per cento) dal costo del lavoro, ridurre i costi significa comprimere i costi del lavoro. Questo è l'effetto principale che noi registriamo sul profilo imprenditoriale.

La crisi ha avuto anche degli effetti sul fronte dei lavoratori. La mancanza di opportunità occupazionali alternative ha reso disponibile alle imprese del settore manodopera con livelli di istruzione me-

dio-alti. Questo è un fenomeno che, peraltro, nel periodo considerato è correlato a una tendenza diffusa nel mercato del lavoro: in mancanza di altre opportunità, anche chi è in possesso di titoli di studio medio-alti accetta opportunità lavorative non particolarmente adeguate rispetto ai titoli di studio stessi.

La risposta che la pubblica amministrazione e che le forze politiche e sociali hanno dato è stata principalmente sul piano normativo. Come vedremo nell'illustrazione e come leggerete nel documento, sia il potere esecutivo, attraverso le circolari che ho richiamato, sia il potere legislativo, con alcuni interventi importanti — richiamo per tutti l'articolo 24-*bis* del decreto-legge n. 83 del 2012 — nonché la giurisprudenza hanno cercato di circoscrivere i fenomeni maggiormente negativi e di ricondurre le prestazioni di lavoro in questo settore a un quadro di tutele, di diritti e di protezioni accettabile da parte dei lavoratori.

Come spesso accade, però, quando il diritto del lavoro impatta con l'innovazione tecnologica — consentitemi il riferimento a ciò che avviene in questi giorni a Milano tra i tassisti e Uber — emergono tutte le debolezze della costruzione giuridica che abbiamo messo in piedi nel passato.

Con riferimento al settore di cui ci stiamo occupando, il diritto del lavoro si dimostra scarsamente efficace di fronte al fenomeno delle delocalizzazioni. Questo è forse il punto di maggiore difficoltà — direi quasi di « impotenza » — che il diritto del lavoro esprime.

Sia le numerose problematiche del lavoro che questo settore presenta, e che sono state già illustrate nelle audizioni che voi avete avuto, sia la carenza di informazioni sistematiche nel settore mi inducono a segnalare la disponibilità dell'ISFOL a essere punto di riferimento per indagini specifiche sul settore, così come si fece nel 2008.

Si potrebbe riprendere questo filone, che noi avevamo indagato e che continueremo volentieri a indagare, se ci venisse richiesto, in modo da supportare l'even-

tuale costituzione e funzionamento di un osservatorio di settore, che abbiamo visto essere stato richiesto da molti, in grado di monitorare puntualmente e con continuità tutte le problematiche che io ho sinteticamente illustrato e che adesso verranno esplicitate in maniera più dettagliata dal dottor Centra.

PRESIDENTE. Grazie, presidente. Adesso passiamo la parola al suo collaboratore, Marco Centra, che ci illustrerà la sua relazione. Naturalmente la proposta del presidente Varesi è molto interessante e ci rifletteremo.

Do la parola al dottor Marco Centra.

MARCO CENTRA, *Dirigente di ricerca dell'ISFOL* Grazie, presidente. Noi abbiamo affrontato la questione del comparto dei *call center*, partendo da quello che l'ISFOL ha fatto e a cui ha fatto riferimento il presidente Varesi.

Io ricordo in quella occasione un'ottima esperienza dal punto di vista di un ente di ricerca che collaborava con l'amministrazione e con il Ministro Damiano. In questo campo, non dico che c'era una giungla normativa, ma comunque non erano chiare le regole sui contratti applicabili.

La questione del 70 per cento (c'è chi parla di oltre l'80 per cento) dell'incidenza del fattore lavoro sul costo di produzione dei *call center* ovviamente impone alle imprese, che competono sui costi, di comprimere il costo del lavoro.

Negli anni precedenti alla regolamentazione della circolare del 2006, che porta il nome dell'allora Ministro Damiano, la compressione sul costo del lavoro avveniva fondamentalmente tramite l'applicazione di forme contrattuali flessibili che, oltre a essere flessibili, avevano anche un costo del lavoro inferiore e una più bassa imposizione fiscale e contributiva, e non avevano vincoli rispetto ai contratti collettivi.

Io ho ascoltato con attenzione la relazione del presidente Costamagna di Assocontact, che partecipò nel 2006-2007 all'avviso comune che sottoscrissero parti

datoriali e parti sindacali per mettere un po' di ordine nella questione.

Oggi, dopo parecchi anni, ci troviamo con un sistema regolamentato in modo che la compressione salariale ha altri margini per agire.

Per gli operatori *outbound*, cioè quelli che fanno progetti di *marketing* legati a un tempo circoscritto, ovvero hanno un inizio e una fine, è ammissibile il contratto di tipo parasubordinato, mentre per gli operatori *inbound* questa cosa è inammissibile, perché si suppone che chi lavora ricevendo telefonate non sia legato ad alcun progetto che ha una fine. Presidente, mi corregga se interpreto male la sua stessa circolare.

Successivamente sono stati fissati dei minimi retributivi, indipendentemente dalla forma contrattuale utilizzata, legati al contratto collettivo delle telecomunicazioni.

Oggi ci troviamo in una situazione in cui alcuni vincoli e tutele per i lavoratori del settore sono ormai incontrovertibili e sedimentati. Quello che è accaduto durante la crisi è stato che i committenti, fondamentalmente quelli dei *call center* che lavorano in modalità *outsourcing*, cioè prendono delle commesse dal pubblico e dal privato per fare campagne di comunicazione o sondaggi (anche l'ISFOL utilizza i *call center* per fare le proprie indagini statistiche), vista la riduzione della domanda di beni e servizi, hanno spinto molto sull'attività di *marketing* e, quindi, anche di *telemarketing*.

Ricordo anche che fino a qualche anno fa i servizi di *outsourcing* erano legati alle telecomunicazioni per oltre la metà del fatturato, mentre oggi anche altri settori utilizzano il *marketing* di tipo telefonico per cercare di aumentare le vendite.

Ovviamente in un momento di crisi le imprese che cercano di aumentare le vendite chiedono prezzi stracciati e, quindi, c'è una compressione dei prezzi molto elevata.

Nonostante ciò, il fatturato del settore dal 2012 al 2013 è aumentato e si prevede, per quanto ha detto la stessa Assocontact, un aumento cospicuo nel futuro. Questo

non stupisce: è comprensibile che, in un momento di crisi, un settore che permette di aumentare le vendite ad altre imprese aumenti il proprio fatturato.

Rimane la questione forte della compressione dei costi. Ho visto che il dibattito, sia da parte sindacale che da parte datoriale, assume questo tipo di elemento.

Posti dei vincoli, posti dei minimi salariali fissati e posti dei vincoli forti alle forme contrattuali utilizzabili, negli ultimi anni la pressione sui costi di produzione si è scaricata sulla delocalizzazione. Ora molti *call center* (c'è chi parla del 10 per cento e chi del 15 per cento; i dati non sono precisi, però questo è l'ordine di grandezza), per quanto riguarda la parte operativa, ovvero proprio i centralini telefonici, vengono delocalizzati in Paesi vicini all'Italia, sia comunitari che extracomunitari, come l'Albania, la Tunisia e altri.

L'articolo 24-*bis* del decreto-legge n. 83 del 2012 ha cercato di porre delle limitazioni a questo esodo, fondamentalmente perché la partenza della parte operativa dei *call center* negli stabilimenti verso l'estero crea innanzitutto un depauperamento dell'occupazione nazionale. Peraltro, c'era anche la contraddizione che alcuni incentivi previsti per i *call center* venivano comunque percepiti dalle società che delocalizzavano. Questo è stato reso impossibile dal 2012, cercando di tamponare questo esodo.

La cosa che si segnala fondamentalmente è che, non avendo più margine per comprimere il costo del lavoro sulla parte salariale, si comprime indirettamente ancora una volta la parte salariale spostando il lavoro nei Paesi dove la manodopera costa meno. Come sappiamo, è un processo comune a molti comparti. Anche la manifattura ha da tempo subito processi di delocalizzazione verso i Paesi dell'est e ora addirittura verso la Cina.

Da un lato, questo è un fenomeno lamentato dai sindacati. Da parte datoriale quello che si lamenta, ad esempio, è un'eccessiva (in termini relativi) imposizione della componente fiscale legata all'IRAP, perché ovviamente, essendoci un 70-80 per

cento di costo del lavoro, legato al personale, l'IRAP è una voce importante nella parte di bilancio.

Riguardo ai numeri e alle forme contrattuali utilizzate, faccio una brevissima premessa sulle difficoltà di stima che si hanno per capire quanti sono esattamente gli operatori dei *call center*.

I *call center* sono in *outsourcing* o in *house*, ovvero ci sono società che hanno un *call center* interno e società che offrono servizi di *call center* ad altre società. Il tipo di contratto è fondamentalmente diverso: chi ha il *call center in house* ha un contratto di tipo subordinato, nella maggior parte dei casi a tempo indeterminato, *part-time* o *full-time*, mentre i *call center in outbound* o in *outsourcing* utilizzano contratti di tipo parasubordinato.

I numeri ci dicono che coloro che fanno attività *inbound* sono intorno ai 45.000, mentre coloro che fanno attività *outbound* sono circa 35.000, per un totale di circa 80.000 addetti.

Noi abbiamo contattato l'Istat (ho visto che è stata anche convocata da questa stessa Commissione) per richiedere delle stime, cosa che facemmo già in passato. In realtà, non dico che la professione sia marginale, ma c'è bisogno di una disaggregazione così elevata che i dati campionari di fonte Istat non la rendono attendibile, o meglio l'Istat non diffonde sistematicamente il numero di addetti, però, in virtù di una richiesta specifica, è possibile determinare sia l'ammontare sia il profilo degli addetti.

L'ISFOL comunica, quindi, che è possibile ottenere questa stima tramite la statistica ufficiale, anche facendo chiarezza sui numeri, che non sempre coincidono da parte datoriale e da parte sindacale.

Tra le altre questioni delicate che investono il settore, c'è quella della copertura degli ammortizzatori sociali. Fondamentalmente il settore, non facendo parte del sistema ordinario della cassa integrazione, si è rivolto quasi esclusivamente a strumenti in deroga, insistendo anche su fondi statali. Da più parti si avanza la richiesta di entrare a far parte del regime

ordinario di cassa integrazione. Su questo noi abbiamo visto alcune stime fatte da parte sindacale. Di fatto, sembrerebbe esserci un risparmio dal punto di vista dei fondi destinati alla cassa integrazione in deroga.

Un altro aspetto del profilo dei lavoratori che, secondo noi, insiste molto sul sistema di regolamentazione che si vorrà mettere in piedi per risolvere questa problematica, è dato dal fatto che prima il *call center* in molti casi era utilizzato per introdurre i giovani nel mercato del lavoro. Abbiamo detto che molti giovani laureati e molti giovani diplomati avevano una tendenza ad accettare i lavori, pur di entrare e rompere la forte inerzia del primo ingresso nel mercato del lavoro.

Addirittura, alcune imprese con *call center in house* assumevano laureati nei *call center*, in modo che in sei mesi o un anno queste persone conoscessero il prodotto e l'azienda e poi, quando si aveva bisogno di professionalità specifiche, si pescava dal *call center*. Queste sono politiche che hanno avuto una ragion d'essere negli anni passati.

Oggi il meccanismo del mercato del lavoro per quanto riguarda le opportunità dei giovani dotati di elevato capitale umano è stato alterato dalla crisi. Come ha anticipato il presidente Varesi, laureati, che prima trovavano delle opportunità di lavoro aderenti al proprio percorso formativo, oggi ne trovano meno e, quindi, sono disposti ad accettare altri lavori. Se questo percorso durava un numero limitato di anni, questo sacrificio era ammissibile.

Quello che occorre verificare — e su questo l'ISFOL si propone di ripetere le indagini che ha svolto in passato sul tema — è che il radicamento di competenze elevate, in una professione che non richiede quel tipo di competenze, è, come l'ISFOL ha sempre detto in termini più generali, una perdita di capitale umano per l'intera collettività.

Questo fenomeno nella crisi è stato ancora una volta accentuato e ha creato un elemento di inefficienza, che rischia di

diventare, in generale per l'occupazione italiana, ma nello specifico per i *call center*, una situazione strutturale.

PRESIDENTE. Ringraziamo i rappresentanti dell'ISFOL. Do la parola ai colleghi che intendono intervenire per porre quesiti e formulare osservazioni.

DAVIDE BARUFFI. Ho colto positivamente questa disponibilità a dare vita a un nuovo monitoraggio, magari attraverso un osservatorio, cosa di cui si potrà discutere.

Io ho ascoltato considerazioni, valutazioni che hanno introdotto elementi, portati alla nostra attenzione, assolutamente ragionevoli e che ritornano anche nelle altre audizioni che abbiamo svolto. Chiediamo anche a voi sollecitazioni e suggerimenti, ad esempio, rispetto al tema dello spiazzamento normativo, che avete registrato e che registriamo. Ci sono soluzioni che possono essere messe in campo?

In secondo luogo, si è fatto riferimento al tema degli ammortizzatori sociali anche per un comparto di questa natura. Atteso che sarebbe comunque un passo avanti poter portare dentro la cassa integrazione guadagni comparti che sono fuori, in questo preciso momento una scelta di questa natura non sarebbe indolore per il settore.

Certamente ci potrebbe essere un beneficio sulla fiscalità generale (vivaddio!), ma non è chiaro se il settore possa reggere, perché questo inciderebbe proprio sul costo della componente lavoro, che voi stessi, come gli altri, ci avete indicato essere il fattore di maggior criticità in questo momento, non tanto rispetto al mercato interno quanto al *dumping* che può essere esercitato con i processi di delocalizzazione che sono in corso e che vanno crescendo.

CARLO DELL'ARINGA. Innanzitutto ringrazio per la relazione molto interessante.

Sul tema degli ammortizzatori, la memoria non mi sorregge, ma credo che questi lavoratori dovrebbero essere in qualche fondo di solidarietà, forse in quello residuale, e quindi dovrebbero già avere una cassa.

MARCO MICCOLI. Guardavo le tabelle contenute nel vostro documento. C'è una questione di genere (70 per cento femmine e 30 per cento maschi). Per quanto riguarda queste percentuali, nell'ultimo periodo la forbice si sta allargando o è costante? Mi riferisco specialmente al periodo antecedente al decreto Damiano. Vi chiedo se avete questo dato.

L'altra domanda riguarda le fasce d'età. Vedo che i lavoratori da 40 a 49 anni sono il 15 per cento e quelli oltre i 50 anni il 7,5 per cento. Per la Commissione è importante comprendere anche questo punto, perché credo che siano questioni che incidono sugli ammortizzatori sociali e quant'altro. C'è stato un cambiamento?

Specialmente nella prima fase, per quanto riguarda i *call center*, si registrava un elevato livello di accesso in questo settore come prima occupazione da parte dei giovani, magari anche in maniera temporanea. Vedendo queste tabelle, mi pare invece di capire che ci sia un'evoluzione rispetto all'età, che fa pensare che questo sta diventando un lavoro stabile da fare per un lungo periodo. Questo fa cambiare alcune percezioni che ci sono intorno a questa tipologia di lavoro.

Vorrei capire se c'è uno studio rispetto ai tempi di permanenza dei lavoratori in questo settore, che mi pare si stiano allungando. Da queste tabelle mi pare di capire che ci sia questo tipo di evoluzione.

GIORGIO PICCOLO. Faccio solo una constatazione, connessa a valutazioni emerse di frequente anche nelle altre audizioni che abbiamo svolto. Si arriva alla conclusione che, avendo messo ordine in questo settore tramite la disciplina dei minimi contrattuali e gli interventi che sono stati fatti dai precedenti Governi, chiaramente oggi la problematica si sposta altrove. Visto che parliamo di un settore in cui il 70-80 per cento del costo deriva dai costi del lavoro, è chiaro che il problema è la delocalizzazione. Questo è uno dei punti frequenti nella discussione, su cui penso che si debba in qualche modo intervenire. Questa è una constatazione.

Ora passo alle domande. In primo luogo, non ho capito bene qual è lo scambio fra diritti e innovazione tecnologica. Se non ho capito male, l'innovazione tecnologica porta anche alla riduzione dei diritti.

L'altra questione, che veniva richiamata anche dal mio collega, è rispetto ai *call center* e ai livelli medio-elevati d'istruzione scolastica e di professionalità. In alcune grandi aziende era un lavoro iniziale. Magari si pensava che fosse un lavoro limitato nel tempo e che si potesse in seguito fare altro, anche perché credo che sia complicato fare quel lavoro tutta la vita.

Rispetto alla tabella 2, riportata nel documento che avete messo a disposizione della Commissione, vorrei sapere se c'è una fotografia della situazione all'inizio del fenomeno, ovvero 10-15 anni fa. Sarebbe importante conoscere anche la media di anzianità di servizio. Questo fenomeno è legato alla crisi più generale, quindi se faremo questa stima tra 15 anni, può darsi che avremo il 20-30 per cento di ultracinquantenni. Vorrei, quindi, sapere qual è la differenza rispetto ad una fotografia fatta precedentemente.

LUISELLA ALBANELLA. La mia domanda riprende di fatto quanto hanno detto l'onorevole Marco Miccoli e anche il collega Giorgio Piccolo. Il ragionamento è questo: una volta questa tipologia di lavoro costituiva un lavoro di transito, un luogo di passaggio che i giovani utilizzavano per pagarsi gli studi.

Ora è diventato qualcosa in più. Dopo gli anni 2007-2008, con la stabilizzazione di una vastissima quantità di lavoratori, assunti a tempo indeterminato, che ha dato una maggiore dignità a questi lavoratori, questa tipologia di lavoro è diventata stabile, in modo particolare, in percentuale, nelle realtà meridionali. Voi avete dei dati che definiscono questa problematica?

Ci sono due punti di criticità riguardo ai *call center*. Il primo è la questione delle delocalizzazioni, che da voi è stata citata. C'è un'impotenza nell'individuare una so-

luzione che possa frenare questo fenomeno che, come ben detto dal presidente, coinvolge vasti settori. Non è un problema che riguarda solo i *call center*, dove ovviamente c'è una ricaduta molto più consistente, ma anche altri settori.

C'è poi una seconda criticità, che è quella delle gare al massimo ribasso, che da voi non è stato citato. Insieme alle delocalizzazioni, questa è la maggiore criticità. Come trovare delle soluzioni a questo problema?

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

PIETRO ANTONIO VARESI, *Presidente dell'ISFOL*. Su alcuni punti cercherò di fare qualche riflessione. Il collega Centra interverrà su altre questioni, che sono più legate alle sue competenze specifiche.

Innanzitutto faccio un ragionamento sul rapporto tra innovazione tecnologica e diritti, che, essendo un giurista, mi appassiona. Io vengo dal congresso dell'Associazione italiana di diritto del lavoro e della sicurezza sociale che si è svolto all'Università La Sapienza questa mattina. Questo è un dramma per noi giuristi, perché noi abbiamo bisogno di istituzioni che pongano regole e che governino i fenomeni. L'innovazione tecnologica di cui stiamo parlando travalica i confini delle istituzioni e, quindi, facciamo fatica a individuare qual è il soggetto che possa porre in essere le regole in grado di governare il fenomeno.

Tra l'altro, come diciamo nella nota depositata, i Paesi su cui si concentra la delocalizzazione sono, in alcuni casi, Paesi estranei all'Unione europea. Se fossero europei, si potrebbe pensare a una direttiva europea per governare il fenomeno, ma quando si è di fronte a Paesi come l'Albania o la Tunisia, o si siglano intese bilaterali, o si deve trovare una formula che consenta alle istituzioni di governare il fenomeno attraverso delle regole appropriate. Questo è più difficile nel momento in cui i Paesi che sono oggetto di queste delocalizzazioni sono al di fuori dell'Unione europea e al di fuori di rapporti,

che non siano quelli bilaterali, tutti da costruire. Lo dico per chiarire tutta la mia difficoltà, che non è personale, ma è dei giuristi del lavoro, nell'affrontare questa materia.

Sugli ammortizzatori sociali, concordo sul fatto che sia possibile cercare di costruire un sistema maturo di ammortizzatori sociali, a partire da quello che c'è, ossia dalla legge n. 92 del 2012. Veniva richiamato il tema dei fondi di solidarietà previsti dall'articolo 4 della legge n. 92 del 2012; il settore dovrà essere coinvolto dall'applicazione di questa normativa. Si tratta di capire in quale direzione intende incamminarsi.

Poiché l'articolo 4 offre una gamma di soluzioni, il settore, secondo me, non può solamente venire a lamentarsi del fatto che non esiste un sistema di ammortizzatori sociali di tipo tradizionale (quelli del settore industriale), ma deve anche incanalarsi all'interno delle prospettive che ci sono.

Nella nota che abbiamo messo a disposizione, infatti, si parla di strumenti di cui all'articolo 4 della legge 1992 o di nuovo conio. Con l'espressione «di nuovo conio» intendo dire che si prendono quegli strumenti e li si adatta a settori particolari, come può essere questo, dove diventa particolarmente difficile trovare le risorse. Si passa dall'erogazione sostanzialmente gratuita degli ammortizzatori sociali, come abbia avuto con il sistema degli ammortizzatori in deroga, a forme che possono essere all'inizio in parte sussidiate, pur di avviare un sistema di ammortizzatori sociali specifico in quel settore.

Sulla questione delle fasce di età, è vero — e i dati lo dimostrano — che non sono più solo i ragazzini che fanno questo lavoro. La fascia di età si sta innalzando. Questo fenomeno ha due facce. La prima faccia è quella dell'essere prigionieri dentro questo settore, perché non si trova altro o non si trova di meglio. La seconda cosa che vorrei sottolineare è che le normative che hanno concorso a migliorare la regolazione dei rapporti di lavoro — se guardate i dati sui tipi di rapporto di

lavoro, vedete che sono meno drammatici di quelli che avevamo una volta — consentono anche a una quota di popolazione di stare dentro questo settore dignitosamente, con rapporti di lavoro sufficientemente tutelati. Infatti, ci sono molti rapporti a tempo determinato e molti a tempo indeterminato.

Rimane la quota dei collaboratori a progetto, che invece rappresenta certamente il nucleo debole sotto il profilo della protezione sociale.

MARCO CENTRA, *Dirigente di ricerca dell'ISFOL*. Concludo rapidamente. Cercherò di rispondere alle altre domande.

Sulla permanenza nell'attività, noi abbiamo un dato di una ricerca fatta in passato, secondo cui questa è intorno ai 4,5 anni. Tuttavia, a integrazione di quello che ha detto il presidente Varesi, bisogna fare una distinzione. Nella condizione strutturale del settore, cioè in condizioni normali, quant'è la permanenza media? Davvero è uno strumento di ingresso nel mercato del lavoro? Probabilmente lo è per la maggior parte delle persone. Invece, in condizioni congiunturali complesse, dopo cinque anni di crisi che stanno massacrando il mercato del lavoro (considerate che i posti di lavoro persi dal 2012 al 2013 sono stati quasi altrettanti di quelli persi nei quattro anni precedenti), ovviamente chi ha un posto di lavoro, anche di quel tipo, se lo tiene.

Anche se c'è una domanda di lavoro che non necessariamente richiede competenze specifiche, quelle di laureati o diplomati sono comunque competenze che non si rifiutano, perché è gente che ha un capitale umano di tipo generale: conosce l'italiano, sa parlare e sa porsi in maniera migliore di una persona con un'istruzione inferiore. Sono meccanismi che si alterano in base a un evento meramente congiunturale. Le due cose vanno trattate in questa maniera.

Per quanto riguarda le fasce d'età, i lavoratori sotto i 34 anni sono il 60 per cento. Le donne sono più propense a fare questo lavoro in età più elevata, ma comunque il settore rimane di prevalente

pertinenza della componente giovanile della forza lavoro.

Per quanto riguarda la questione delle gare al massimo ribasso, abbiamo accennato nel nostro documento a questo problema. È quello che intendevo quando dicevo che in un momento di crisi il committente di una società di *call center* in *outsourcing* chiede prezzi stracciati, tramite le gare al massimo ribasso.

Io so che l'Assocontact ha impugnato una gara del comune di Milano per una *infoline*. Come può non concordarsi con questa scelta? Se il costo unitario orario ricavato dalla gara è inferiore ai minimi salariali fissati, ciò diventa impossibile. Tuttavia, le gare al massimo ribasso o si eliminano per legge o sono lecite.

L'ISFOL utilizza moltissimo i *call center*, perché fa indagini statistiche. Dopo la circolare del presidente Damiano, allora Ministro, mettemmo nei nostri capitoli l'adeguamento sia alle forme contrattuali previste sia a minimi contrattuali che concordammo col nostro ufficio legale.

Il *turnover* rimane elevato nel settore, in parte per caratteristiche proprie (ad esempio, se finisce un progetto di tipo *outsourcing*). Infatti, le parti stanno cercando di concordare la permanenza sul posto in discontinuità di committente. Questa probabilmente potrebbe essere una strada per risolvere il problema della precarietà di un tipo di contratto che può non essere a tempo indeterminato o di tipo subordinato.

Credo di aver risposto a tutto.

PRESIDENTE. Grazie. Approfitto per svolgere alcune considerazioni. All'inizio il presidente Varesi accennava alla possibilità, se qualcuno glielo chiedesse, di riprendere una collaborazione con l'osservatorio nazionale sui *call center*. Nelle audizioni precedenti, molte associazioni, tra cui Assocontact, hanno chiesto di ripristinare quell'osservatorio.

Credo che, se siamo tutti d'accordo, come Commissione potremmo a nostra volta premere sul Governo, perché venga ricostituito questo osservatorio, che naturalmente dovrebbe vedere la partecipa-

zione del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, del Ministero dello sviluppo economico e delle organizzazioni sindacali e d'impresa del settore. Secondo me, sarebbe una cosa molto importante. Magari si potrebbe concentrare l'attenzione su un'indagine che guardi ai nuovi fenomeni, a partire dalla delocalizzazione verso i Paesi esterni all'Unione europea e dalle gare al massimo ribasso.

Sul massimo ribasso, che è un mio chiodo fisso, nella passata legislatura sono stati approvati miei emendamenti presentati su tale questione. Venivano approvati ma poi cancellati. Adesso non ricordo neanche più se le norme siano vigenti. Il punto è molto semplice: stabilire per legge che quando c'è il massimo ribasso ci sono due voci che vanno scorporate: una è il costo del lavoro e l'altra è il costo della sicurezza.

L'obiezione delle stazioni appaltanti è sempre questa: come si fa a fare un calcolo? Io dico che se non si fa un calcolo, è pigrizia burocratica ed è collusione con coloro che vogliono utilizzare i lavoratori in nero.

Nella nuova delega sul lavoro in discussione al Senato c'è la questione del compenso orario minimo. Io non sono particolarmente favorevole, perché « ammazza » i contratti, ma sarei favorevole a un compenso orario minimo che serva a calcolare, sotto formula standard, il costo del lavoro, ad esempio nel settore dei *call center*, nelle gare al massimo ribasso. Se nella commessa occorre un milione di ore, moltiplicato per 6 euro all'ora lordi sono 6 milioni di euro che vanno scorporati. Il massimo ribasso si esercita sull'importo restante. Dipende dall'ammontare dell'appalto.

Se invece dovessimo constatare che la legge fissa 6 euro minimi e ci vuole un milione di ore, che fa 6 milioni di euro, e Pisapia, che è pure amico mio e della mia parte politica, offre 5 milioni in tutto, io andrei da Pisapia per dirgli che sta creando lavoro nero. Questo è evidente, a meno che quell'imprenditore non decida di perdere una quota per conquistare un mercato.

Queste sono distorsioni piuttosto crudeli. Poi non lamentiamoci se i nostri figli e nipoti sono costretti a subire un lavoro sottopagato e in nero, che elude regole di base. Non stiamo parlando di stipendi stratosferici. Stiamo parlando di un minimo sindacale.

Mi sentivo di dire questo, perché l'indagine ovviamente stimola molte questioni. Se ci fosse un accordo fra tutte le forze politiche della Commissione, si potrebbe davvero dare una mano a questi giovani, perché questo è un settore ancora profondamente segnato da una componente giovane e soprattutto femminile e

scolarizzata. Sono persone che hanno studiato e, quindi, sono quelle che di solito scappano dal nostro Paese, invece potremmo tenerle e farle lavorare.

Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 14.45.

*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

ALLEGATO



**Audizione dell'ISFOL presso la XI Commissione (Lavoro pubblico e privato)
della Camera dei Deputati in occasione dell'indagine conoscitiva
sui rapporti di lavoro presso i *call center* presenti sul territorio italiano**

29 maggio 2014

Prof. Pietro Antonio Varesi

Presidente dell'ISFOL

1. Premessa

Il settore dei call center è stato negli anni recenti al centro di diversi dibattiti sul modello organizzativo attuato, e, in particolare sul ruolo del fattore lavoro. Secondo uno specifico filone di studi, l'elevata standardizzazione di tempi e procedure, le caratteristiche tecnologiche, il marcato controllo gerarchico e il basso livello di competenze specifiche necessarie, accomunano i call center ad un modello di taylorismo informatizzato con caratteristiche simili al sistema industriale di epoca fordista.

Tra le caratteristiche che hanno marcato lo sviluppo dei call center, non solo in Italia, v'è la loro collocazione in aree dove prevalgono un eccesso di offerta di lavoro istruita e condizioni favorevoli dal punto di vista salariale e infrastrutturale. Nel nostro Paese la collocazione nelle aree del Mezzogiorno è stata inoltre agevolata dagli incentivi previsti dalla lg. 407/1990. Tali fattori agiscono in controtendenza rispetto ai processi agglomerativi che hanno caratterizzato tradizionalmente lo sviluppo del settore manifatturiero. Altri fattori hanno contribuito alla stigmatizzazione negativa del profilo occupazionale del settore, dal momento che la tendenza ad utilizzare contratti flessibili e la elevata qualificazione degli operatori, che configura fenomeni di over-education e sottoinquadramento, sono stati letti come ampliamento dell'area dei lavori instabili, mal pagati e dequalificati, privi di effetti moltiplicativi significativi sul lungo periodo.

I modelli organizzativi adottati, che prevedono spesso il ricorso robusto a forme di flessibilità lavorativa, alimentano un turnover elevato degli operatori che ostacola in qualche misura lo sviluppo di capitale umano specifico. E' indubbia l'utilità per le imprese del settore nel ricorrere a competenze legate ad elevato capitale umano di carattere generale, associato ad elevati livelli di istruzione. Tali competenze, unite alla bassa età degli operatori legata ad abilità relazionali e comunicative, non richiedono una formazione specifica, attivata prevalentemente secondo un meccanismo di *learning by doing*, dove il processo produttivo non incentiva investimenti in formazione da parte delle aziende e, in ultima analisi, non promuove la stabilità della forza lavoro.

Altri filoni di studi, invece, propongono letture differenti: secondo questi ultimi, applicando il paradigma della *knowledge based organization* il call center applica sia modelli *labour intensive* che *knowledge intensive*, dal momento che il processo produttivo richiede comunque lavoratori con livelli di istruzione medio-alta, a cui vanno aggiunte abilità specifiche nella comunicazione e competenze tecniche. E' necessario inoltre che tali skills siano aggiornate con continuità tramite processi di apprendimento, anche *on the job*. Inoltre tale interpretazione insiste sulla elevata eterogeneità delle competenze richieste agli operatori, ai controllori di sala e ai coordinatori dei progetti, specialmente nelle attività *outbound*, ai quali corrispondono livelli di qualificazione diversi, non riducibili al lavoro routinario e meramente esecutivo di tipo neo-tayloristico.

Quale che sia la lettura preferita, un elemento che incide in misura sensibile sull'assetto della forza lavoro impiegata nei call center, e sulla composizione delle forme contrattuali utilizzate, attiene ai meccanismi di competizione sul mercato dei servizi offerti, basati prevalentemente sul prezzo: considerando che nel settore il lavoro rappresenta oltre il 70% del fatturato, la competizione agisce quasi esclusivamente sul costo del lavoro. Inoltre la pressione sui prezzi determina uno spostamento delle attività in Paesi esteri, con costo del lavoro più basso; il fenomeno, oggi ad un livello intorno al 10 % dei volumi, di cui oltre la metà in paesi extra Ue, appare in aumento.

2. Fatturato e dinamica dell'occupazione.

La struttura delle imprese del settore outsourcing presenta una spiccata asimmetria, con le prime 20 imprese in termini di fatturato che producono oltre il 70% del fatturato totale del comparto. Il fatturato risulta aumentato, seppure in misura marginale, nel 2012. Anche il numero di addetti ha fatto registrare un aumento, pur contenuto, nello stesso anno. Nel 2012 il mercato dei call center in outsourcing ha registrato una crescita del fatturato del 3%, supportato sia dalle TLC che da altri settori. A fronte di una lieve crescita dei ricavi, anche i margini operativi lordi sono cresciuti in senso assoluto, mantenendo tuttavia la marginalità pressoché costante in rapporto ai ricavi. Tale dinamica è legata, specialmente nei call center in outsourcing, alle strategie messe in campo dalle imprese committenti con l'obiettivo di ridurre gli effetti del calo della domanda di beni e servizi legata alla lunga fase recessiva, ricorrendo a energiche campagne di marketing. Per il 2014 si prevede per il comparto outsourcing un livello del fatturato pari a 1 miliardo e 300 milioni, in crescita rispetto all'anno precedente (+5.6%).

3. Chi sono i lavoratori del settore.

La lunga crisi occupazionale, che ha colpito in misura maggiore la componente più giovane della popolazione, ha prodotto un eccesso di offerta di lavoro anche nei segmenti più istruiti della popolazione. In tal modo si sono rese disponibili competenze elevate di giovani usciti dal sistema di istruzione secondaria e terziaria disponibili ad accettare lavori anche dequalificati rispetto al titolo di studio conseguito. Del resto i call center hanno rappresentato spesso una agevole via di ingresso nel mercato del lavoro, soprattutto per giovani, anche con elevata istruzione, e per le donne. In alcune indagini sono state rilevate le ragioni della scelta per tale tipo di lavoro: si osservano la mancanza di alternative (45%), la flessibilità lavorativa conciliabile con altre attività o esigenze extra lavorative (34,2%) e l'esigenza di svolgere un lavoro regolare (solo per il 6,6%).

Già in una ricerca svolta in Italia (Isfol, 2008) si rileva la marcata tendenza alla femminilizzazione, la larga componente di disoccupati e studenti tra gli operatori reclutati e la funzione di ingresso nel mercato del lavoro svolta dall'impiego nei call center. Questi elementi risultano confermati anche dagli studi più recenti. Quindi è un settore che occupa in prevalenza donne, persone giovani ma non

solo giovani (circa il 35% degli occupati ha un'età compresa tra 35 e 50 anni), lavoratori in possesso di diploma o di laurea (v. tab. 1, 2 e 3).

Operatori secondo caratteristiche socio-anagrafiche¹ (valori %)

Tab. 1

Genere	
Maschio	30,0
Femmina	70,0
Totale	100,0

Tab. 2

Classe di età	
Fino a 24 anni	13,9
Da 25 a 29	23,1
Da 30 a 34	20,9
Da 35 a 39	19,5
Da 40 a 49	15,1
50 anni e oltre	7,5
Totale	100,0

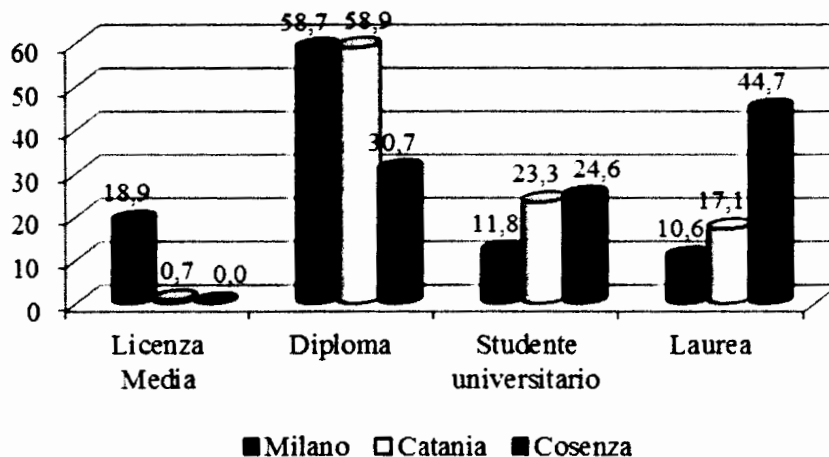
Tab. 3

Titolo di studio	
Licenza media	5,6
Diploma	51,6
Studente universitario	17,7
Laurea	25,1
Totale	100,0

¹ I dati qui riportati (cfr. Fortunato V., Palidda R. (a cura di), *I call center in Italia. Lavoro e organizzazione tra retoriche e realtà*, Carocci, Roma, 2012) sono il risultato di una indagine condotta nell'ambito di un progetto dal titolo "Le dimensioni del benessere organizzativo nei call center. Una ricerca sulle condizioni di lavoro e sul benessere organizzativo nei call center Italia in una prospettiva integrata e comparata", al quale hanno partecipato quattro gruppi di ricerca (Sapienza – Università di Roma, Università Statale di Milano, Università di Catania e Università della Calabria).

Da un'indagine svolta nel 2007 nell'ambito di un progetto di ricerca MIUR, si rileva anche una spiccata asimmetria nord-sud nella composizione degli operatori secondo il titolo di studio: l'incidenza di laureati è sensibilmente superiore nelle due città del Mezzogiorno (Catania e Cosenza) nelle quali è stata condotta l'indagine, confermando le elevate propensioni dei call center nel reclutare operatori con elevato livello di scolarizzazione in presenza di un eccesso di offerta. Tale elemento è stato interpretato secondo chiavi di lettura opposte: il call center sarebbe, secondo alcuni, un'opportunità di ingresso nel lavoro per i giovani, studenti o neolaureati, che a prezzo di un periodo di sottoinquadramento, hanno la possibilità di una prima esperienza lavorativa. Secondo altri, l'utilizzo di giovani con elevati livelli di istruzione in lavori e mansioni che richiedono livelli di competenze inferiori rispetto a quelle possedute tende a depauperare il capitale umano accumulato e a frustrare le aspettative di chi ha investito in un percorso di istruzione secondaria o terziaria. Tra le due letture assume ovviamente valore dirimente la permanenza nel settore: se il "passaggio" nel settore (durante gli studi o in una prima fase di inserimento al lavoro) può confortare la prima ipotesi, l'eventuale permanenza duratura nel settore in condizioni di bassa qualificazione non può non essere fonte di preoccupazione per chi persegue una adeguata valutazione del capitale umano.

Operatori secondo il titolo di studio e la sede



Fonte: Ricerca condotta all'interno di un progetto di ricerca MIUR (PRIN 2007) su "Le dimensioni del benessere organizzativo nei call center", al quale hanno partecipato quattro gruppi di ricerca dell'Università di Roma "La Sapienza", dell'Università "Statale" di Milano, dell'Università di Catania e dell'Università della Calabria.

4. Tipologie contrattuali.

Per quanto attiene alla tipologia contrattuale con la quale tali lavoratori vengono assunti, dopo le circolari ministeriali del 2006, occorre distinguere tra chi lavora nell'ambito di un sistema *inbound*, dove quasi la totalità della forza lavoro viene inquadrata con forme di lavoro subordinato, e coloro che svolgono la loro attività con modalità *outbound*, dove sono ammessi e diffusi i contratti di collaborazione a progetto e, in misura minore, i contratti di lavoro a tempo determinato.

L'attuale assetto in termini di forme contrattuali utilizzate deriva, come è noto, dall'iniziativa del 2006, voluta dall'allora ministro Damiano, volta a fare chiarezza nell'utilizzo delle forme contrattuali utilizzate nel settore. Si giunse in quell'occasione a definire la natura delle mansioni per le quali è possibile utilizzare il lavoro parasubordinato, aumentando i livelli di garanzia e di tutela dei lavoratori, in accordo con le parti datoriali. L'Isfol partecipò in quell'occasione al tavolo promosso dal Ministro che portò alla formulazione di un "avviso comune", concordato tra parte datoriale e sindacale. Anche la giurisprudenza è intervenuta nel frattempo a precisare meglio il quadro normativo. La Corte di Cassazione (v. Sen. 21 marzo 2012, n. 4476), ha confermato la sentenza di secondo grado che aveva convertito da lavoro parasubordinato a lavoro subordinato l'attività svolta all'interno di un call center in *outbound* sulla base dei seguenti elementi di fatto: svolgimento dell'attività nei locali aziendali; coordinamento della lavoratrice con le esigenze organizzative aziendali; inserimento della lavoratrice stessa nell'organizzazione della società; utilizzazione da parte della lavoratrice di strumenti e mezzi della società senza alcun rischio d'impresa; esistenza di uno stringente assoggettamento al potere di controllo e direttivo, esercitato tramite briefing, ordini di servizio, e assistente di sala; utilizzo di un sistema informatico in grado di controllare l'attività del telefonista; mancata deduzione e prova da parte del committente di violazione ad obblighi contrattuali da parte del collaboratore senza reazioni disciplinari; breve durata dei contratti di collaborazione; irrilevanza della mancanza di predeterminazione dell'orario di lavoro.

Significativamente, detta elencazione abbraccia molti degli elementi che normalmente ricorrono nell'organizzazione del lavoro delle imprese di settore, le quali spesso scelgono di pianificare il lavoro dei propri collaboratori a progetto seguendo modelli organizzativi che richiamerebbero l'impostazione contestata dalla Corte di Appello prima e dalla Cassazione poi. Ed è per questo motivo che l'utilizzo del contratto di lavoro a progetto nei call center in *outbound* deve ritenersi assoggettato a rispetto dei parametri che identifichino con chiarezza la natura autonoma del rapporto.

Un'ulteriore differenza si riscontra rispetto alla dimensione in termini di addetti: le aziende più grandi tendono ad utilizzare in misura maggiore il contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato, mentre le aziende più piccole prediligono il contratto a termine o forme di lavoro parasubordinato. Quest'ultima forma di lavoro è quasi assente nei call center *in house* mentre è utilizzata per poco meno di un terzo dai servizi offerti in *outsourcing*.

Nel settore *inbound* il contratto di lavoro è di tipo subordinato, sia a tempo pieno che parziale, per la quasi totalità degli occupati. Nel settore *outbound* la forma contrattuale di gran lunga prevalente è il contratto a progetto (v. Tab. 4).

Operatori secondo la forma contrattuale e le caratteristiche del call center (valori %)

Tab. 4

	Tempo indeterminato	Tempo determinato	Collaborazioni	Totale
Tipo di call center				
Generalista	47,9	23,8	28,3	100
Dedicato	54,2	27,3	18,5	100
Collocazione rispetto al committente				
In House	58,8	37,7	3,5	100
Outsourcing	47,8	20,4	31,8	100
Addetti				
Fino a 200	30,6	31,1	38,3	100
Oltre 200	60,4	23,2	16,4	100

5. Quanti sono gli occupati nel settore?

Una quantificazione dell'occupazione nei call center è al momento complessa, dal momento che i dati secondo la professione diffusi dall'Istat non sono disaggregati in modo da consentire l'identificazione degli operatori di call center².

Alcune stime prodotte da Assocontact indicano in circa 45.000 gli occupati in attività inbound (in prevalenza concentrate nel Mezzogiorno, con una percentuale di lavoro femminile pari al 70%) e in 35.000 gli occupati in attività outbound. Stime di provenienza sindacale indicano in circa 50.000 gli occupati in attività inbound ed in circa 30.000 in attività outbound.

6. Livelli minimi salariali e appalti al minimo ribasso.

Si segnala, in merito alla regolamentazione contrattuale, l'accordo del 1 agosto 2013, che stabilisce i livelli minimi di retribuzione, ancorati al contratto delle TLC, i diritti di prelazione e di riutilizzo del personale già occupato, anche con prospettiva di trasformazione in contratto di tipo subordinato,

² A tale scopo sarebbe necessario richiedere all'Istat una elaborazione statistica specifica, verificando il livello di attendibilità delle stime.

gli interventi per le malattie gravi e le maternità. L'accordo trova origine dall'articolo 24 bis del "Decreto Sviluppo" n° 83 del 2012.

A commento dell'assetto occupazionale del settore è necessario ricordare che l'elevata incidenza del costo del personale sul totale dei costi di produzione tende a generare necessariamente una compressione sui livelli retributivi, in particolare nei casi di appalti assegnati al massimo ribasso. In assenza di specifiche regole la compressione dei costi avveniva in passato tramite l'utilizzo di forme di lavoro atipico e flessibile (almeno fino alla circolare ministeriale del 2006 ed all'art. 24 bis della Legge n. 83/2012). Ora tale compressione sembra perseguita prevalentemente tramite delocalizzazioni.

7. Delocalizzazioni.

La lunga fase recessiva ha posto in evidenza la tendenza a delocalizzare alcune attività di call center, in specie in Albania, Romania e Tunisia. Secondo stime di fonte sindacale il fenomeno riguarderebbe circa 10.000 addetti. La causa prevalente di tale scelta va individuata nei costi della manodopera, decisamente ridotti dei Paesi sopracitati in comparazione con la manodopera italiana. Il legislatore, mediante l'art. 24 bis del dl. n. 83/2012, ha cercato di porre un argine al fenomeno ponendo vincoli diretti a consentire all'utente l'identificazione dello stato di provenienza (o di arrivo) della chiamata e vietando la concessione degli incentivi alle assunzioni di cui alla Legge n. 407/1990 alle aziende che delocalizzano attività in Paesi esteri. In proposito, però, si segnalano molte lamentele sindacali in merito al mancato rispetto di tale normativa.

Inoltre, sempre fonti sindacali segnalano, con preoccupazione, la costituzione di società nei Paesi sopracitati ad opera di aziende italiane. Il fenomeno meriterebbe di essere monitorato poiché potrebbe essere uno strumento per svuotare l'efficacia delle norme sopracitate.

8. Ammortizzatori sociali.

Il settore è in larga parte privo di un sistema strutturato di ammortizzatori sociali (fanno eccezione le poche realtà produttive inquadrate nel settore industriale). Di conseguenza le imprese del comparto hanno fatto un ampio ricorso agli strumenti di sostegno al reddito "in deroga" alla normativa vigente.

Le incertezze legate alla persistenza del futuro (anche prossimo) di tale strumentazione inducono e ricevono soluzioni alternative (rinvenibili tra quelle indicate dall'art. 4 della Legge n. 92/2012 o di nuovo conio).

9. Attivazione di una specifica indagine sul settore

L'Isfol, come nel periodo 2006-2008 ha svolto una intensa attività di ricerca a supporto della nuova regolazione dei rapporti di lavoro nel settore (con specifico riferimento alla ammissibilità di contratti di collaborazione coordinata e continuativa a progetto), è pienamente disponibile a svolgere nuove indagini che potranno supportare l'eventuale costituzione e funzionamento di un Osservatorio di settore in grado di monitorare puntualmente e con continuità le problematiche sopra illustrate.

Bibliografia

Maurizio Avola e Rita Palidda, *Lavorare in un call center in una città del Sud*, CULTURA E SOCIETÀ, StrumentiRes - Rivista online della Fondazione Res, Anno V - n° 4 - Settembre 2013.

ISFOL, *I call center in Italia: forme di organizzazione e condizioni di lavoro*, I libri del Fondo Sociale Europeo, 2008.

Fortunato V., Palidda R. (a cura di), *I call center in Italia. Lavoro e organizzazione tra retoriche e realtà*, Carocci, Roma, 2012.

Massimiliano Vaccari, *Lavoro a progetto e call center. Una coesistenza impossibile ?*, Quaderni della Fondazione Marco Biagi, Ricerche, QFMB Saggi/Ricerche.

€ 2,00



17STC0004960