

COMMISSIONE XI
LAVORO PUBBLICO E PRIVATO
RESOCONTO STENOGRAFICO
INDAGINE CONOSCITIVA

10.

SEDUTA DI MARTEDÌ 8 LUGLIO 2014

PRESIDENZA DEL VICEPRESIDENTE **RENATA POLVERINI**

INDICE

	PAG.		PAG.
Sulla pubblicità dei lavori:		Conti Stefano, <i>Segretario nazionale di UGL telecomunicazioni</i>	8
Polverini Renata, <i>Presidente</i>	2	Miccoli Marco (PD)	12
INDAGINE CONOSCITIVA SUI RAPPORTI DI LAVORO PRESSO I CALL CENTER PRESENTI SUL TERRITORIO ITALIANO		Dell'Aringa Carlo (PD)	11
Audizione di rappresentanti di CGIL, CISL, UIL e UGL:		Serao Giorgio, <i>Operatore di FISTel-CISL</i> .	4, 11
Polverini Renata, <i>Presidente</i> .	2, 4, 8, 9, 10, 12, 14	Servello Massimo, <i>Funzionario di UIL Temp</i>	6
Albanella Luisella (PD)	11, 12	Ugliarolo Salvo, <i>Segretario nazionale di UIL-COM</i>	8, 9, 10
Azzola Michele, <i>Segretario nazionale di SLC-CGIL</i>	2, 12	Vitale Vito Antonio, <i>Segretario generale di FISTel-CISL</i>	13
		ALLEGATO: Documentazione presentata dai rappresentanti di CGIL, CISL, UIL e UGL	15

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.

PRESIDENZA DEL VICEPRESIDENTE
RENATA POLVERINI

La seduta comincia alle 10.05.

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 CGIL, CISL, UIL e UGL.**

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 CGIL, CISL, UIL e UGL.

Sono presenti, per la CGIL, Michele Azzola, segretario nazionale della SLC-CGIL, e Riccardo Saccone della medesima Federazione; per la CISL, Vito Antonio Vitale, segretario generale FISTel-CISL, Giorgio Serao, operatore FISTel-CISL, Marcello Balzola, del Dipartimento politiche dei servizi della CISL; per la UIL, Massimo Servello, funzionario, Lucia Grossi, funzionaria di UIL Tem.p., e Salvo Ugliarolo, Segretario nazionale UIL-COM; per l'UGL, Stefano Conti, segretario nazionale UGL telecomunicazioni, e Viviana Muti, componente della segreteria nazionale UGL telecomunicazioni.

Avverto che i nostri ospiti hanno messo a disposizione della Commissione una documentazione di cui autorizzo la pubbli-

cazione in allegato al resoconto stenografico della seduta odierna (*vedi allegato*).

Ricordo che la durata dell'audizione è di circa un'ora. Come vi ho detto, infatti, alle 11 avranno inizio i lavori dell'Assemblea, quindi chiedo ai nostri ospiti di contenere i propri interventi in un termine massimo di 10 minuti, in modo da consentire gli interventi dei componenti della Commissione e le successive repliche a tali interventi.

Nel ringraziare i rappresentanti sindacali per la loro presenza, inizio con il dare la parola, nell'ordine, a Michele Azzola.

MICHELE AZZOLA, *Segretario nazionale di SLC-CGIL*. Per noi, questa è un'occasione importante perché quello dei *call center* italiano è un settore particolare. È il settore che ha dato lavoro a 80.000 giovani nell'ultimo decennio e credo sia uno dei pochi che ad aver dato occupazione a quella fascia giovanile. Non a caso, in quel settore c'è un'occupazione con un altissimo tasso di scolarità, un altissimo tasso di lavoro femminile e con una serie di problemi che credo iniziate a comprendere, visto che questa è l'ennesima puntata di un'indagine che dura da un po' di tempo. Proverò a descrivervele, ma in ogni caso troverete un approfondimento nel documento depositato.

Riteniamo che ci sia una serie di conflitti, di leggi, di incentivi e un vuoto normativo che sta creando in Italia un autentico « sconquasso » occupazionale nel settore dei *call center*, « sconquasso » occupazionale non presente negli altri Paesi europei, dove non si avverte l'emergenza presente in Italia.

Perché questo accada è semplice. Al 2007 risalgono le stabilizzazioni — non vi ripeto tutta la storia, che conoscete molto meglio di me, ma vi dirò cosa succede da

quel momento —; abbiamo, quindi, il sistema degli incentivi della legge n. 407 del 1990, e i fondi sociali europei, da un lato, e gli ammortizzatori sociali dall'altro, che mettono in moto un meccanismo di migrazione dell'occupazione.

Il documento che vi consegniamo contiene una tabella: trascorsi tre anni, persi gli incentivi, l'azienda diventa immediatamente meno competitiva dell'azienda che apre *ex novo*, fino ad arrivare a differenze economiche sul costo del lavoro dell'87 per cento. Capite che, quando sul mercato ci sono due aziende in cui l'80 per cento del fatturato è riferibile al costo del lavoro e una delle due beneficia di un costo minore dell'87 per cento, la partita non ha gara.

In questi anni, si è avviata una migrazione dell'occupazione. I *call center* si stanno spostando dal nord al sud del Paese e, siccome siamo arrivati al fondo del costo del lavoro perché nulla è più marginabile, adesso abbiamo una migrazione che si sposta dal sud del Paese a est, con i primi fenomeni di delocalizzazione.

Cosa sta succedendo è presto detto. Ve l'ho riassunto in una tabellina esplicativa. Nel triennio 2012-2014, lo Stato italiano rischia di spendere 480 milioni di euro per ammortizzatori sociali e incentivi alla nuova occupazione per non creare neanche un posto di lavoro, perché il lavoro è sempre quello e si sposta nell'ambito del Paese.

Quella cifra è un calcolo su 5.000 persone che perdono il posto di lavoro, che sono in cassa integrazione o in solidarietà per i primi due anni, che accederanno alla mobilità per il terzo anno. Parimenti, esiste un meccanismo di incentivazione con la legge n. 407 del 1990 e i fondi sociali europei, che porta a una spesa prevista e stimata di circa 500 milioni di euro.

Questo è possibile, a nostro giudizio, perché l'Italia ha trasposto male una direttiva europea del 2001, che impedisce che quello che sta succedendo in Italia accada anche all'estero: mi riferisco alla direttiva n. 2001/23/CE secondo la quale, nel passaggio di un'attività economica da azienda ad altra azienda, deve esserci una

tutela offerta ai lavoratori affinché mantengano i loro diritti e il loro posto di lavoro.

In Italia, abbiamo limitato l'applicazione di quella direttiva alle cessioni di ramo d'azienda o alle cessioni d'azienda, escludendo, attraverso l'articolo 29 del decreto legislativo n. 276 del 2003, il cambio d'appalto, regolato da una serie di normative confuse e che si sono modificate negli anni, che assegnavano solo la responsabilità solidale come formula di tutela.

Questo meccanismo esclude completamente la dinamica della contrattazione dalla conoscenza di quello che accade. Il sindacato viene chiamato in causa quando i lavoratori hanno già perso il posto di lavoro perché è stato cambiato il soggetto che fornisce l'appalto, a cose già avvenute. Non c'è una negoziazione preventiva e spesso ci troviamo con migliaia di lavoratori che stanno perdendo il posto di lavoro.

Vi cito alcuni casi, di cui abbiamo scritto anche al Governo nei giorni: Infocontact, 2.000 posti di lavoro in Calabria; Voice Care, 300 posti di lavoro a Ivrea; Accenture, 300 posti di lavoro a Palermo. Queste sono solo le crisi che si stanno verificando negli ultimi dieci giorni, ma sarà un crescendo che porterà nei mesi di settembre, ottobre, novembre a una dinamica che potrebbe mettere a repentaglio migliaia e migliaia di posti di lavoro.

Cosa riteniamo che sia possibile fare? Crediamo che ci sia l'occasione per provare a trasportare la direttiva europea in maniera corretta anche nella disciplina del lavoro italiana. Ripeto che ci ha affascinato e interessato verificare se i Paesi nostri *competitor*, quali Germania, Belgio, Francia, Inghilterra, i Paesi sviluppati al nostro livello, avessero la stessa dinamica di abbattimento del costo del lavoro e di migrazione dell'occupazione itinerante.

Quando abbiamo scoperto che negli altri Paesi tutto questo non avviene, abbiamo provato a fare una verifica di quale legislazione quei Paesi avessero per tutelare il lavoro. Nel documento che vi consegniamo, abbiamo provato a indicare alcuni elementi di legislazione europea che

impediscono quello che sta avvenendo in Italia, migliorando l'occupazione e riducendo notevolmente la spesa pubblica. In un periodo in cui la *spending review* va molto di moda perché bisognerebbe spendere al meglio le risorse pubbliche, immaginare condizioni che impediscano un uso improprio delle risorse del Paese è un'opportunità che vorremmo fosse colta.

Esiste la possibilità di farlo? Se lo si facesse nel settore dei *call center*, potrebbe essere anche un ottimo elemento di sperimentazione. È ovvio, infatti, che la disciplina vale a tratti generali per tutto il sistema degli appalti italiani, non per il settore dei *call center*. È evidente che una sperimentazione nel settore dei *call center* potrebbe permettere di verificare cosa succede in tema di politica industriale.

L'altro dato drammatico, infatti, è che questo sistema legislativo caccia il lavoro buono a favore di quello cattivo. L'azienda che rispetta le regole, che tiene i dipendenti, che aumenta il suo costo del lavoro, è espulsa dal mercato per il nuovo ingresso di chi con gli incentivi parte a un livello di competitività molto più basso.

Questo ha determinato il fatto che l'Italia sia il Paese europeo con l'unico primato di avere più aziende di *call center* rispetto a tutto il resto d'Europa: 2.227. Ne abbiamo così tante perché la competizione non avviene sulla qualità e sull'efficienza dell'azienda. Non si investe in tecnologie, in IT (*information technology*), in sistemi informatici che migliorino la capacità di risposta, che facciano efficienza. Qui non avviene tutto questo perché la competizione unica avviene con la leva del costo del lavoro: meno si fa pagare il lavoro, meno si paga il dipendente, più si è competitivi sul mercato, anche se non si hanno *computer* che funzionano.

Questo va a scapito dei due aspetti. Anzitutto, non si fanno investimenti nel settore. Le aziende non investono, non ce n'è bisogno. Non si fanno investimenti in IT, si peggiora la qualità e la qualità del servizio diventa un problema delicato anche per voi. Come sapete, infatti, dai *call center* ormai passa gran parte dell'attività di sportello che il cittadino ha con le

aziende private o pubbliche. L'INPS oggi risponde attraverso l'utilizzo di un *call center*.

Capite che avere del personale che abbassa la qualità ha come primo immediato impatto il fatto che quei lavoratori non saranno più in grado di dare risposte ai cittadini italiani che chiameranno. Non parliamo del *call center* di *Tutta la vita davanti*, ma di lavoratori che devono essere in grado di spiegare a un cittadino o a una cittadina italiana il calcolo della loro pensione, come inoltrare domande per gli assegni familiari, come chiedere la cassa integrazione, quali moduli compilare, domande molto più complesse di quelle che potevano esserci un tempo.

Questo meccanismo sta abbassando la qualità. Credo che tutti voi ne abbiate percezione, ne parlano molto i giornali, ma di nuovo il cittadino italiano vive il *call center* come una sorta di fastidio, cioè quello che chiama e disturba quando sta per sedersi a cena. Il Registro delle opposizioni è praticamente fallimentare perché le liste stanno viaggiando in Paesi esteri, in cui non c'è nessuna possibilità di controllo. Tutto questo, a nostro avviso, avviene perché manca una regolamentazione che negli altri Paesi c'è.

Chiediamo a questa Commissione, al Governo e al Parlamento un atto di coraggio per provare a dare futuro a una generazione che era giovane quando si è appoggiata ai *call center*, che oggi ha 35 anni, mediamente si è creata una famiglia, fatto figlioli e rischia di perdere l'unica opportunità di lavoro che questo Paese gli ha riconosciuto negli ultimi anni. Credo che, nel clima di emergenza occupazionale per i giovani che vive l'Italia in questi giorni, una risposta a chi si è visto rubare un pezzo della propria vita sia opportuna.

PRESIDENTE. Do ora la parola a Giorgio Serao.

GIORGIO SERAO, *Operatore di FISTel-CISL*. Penso che parlerò meno di 10 minuti. Azzola ha rappresentato bene una storia, un'Italia che da alcuni anni stiamo vivendo all'interno del settore dei *call*

center, una crisi senza fine. Per anni abbiamo lottato contro la precarietà dei lavoratori di *call center*, ma sono anni che rincorriamo una fase di stabilità e di stabilizzazione che non arriva mai.

Abbiamo lanciato un allarme in queste settimane perché vediamo a rischio nel Paese circa 10.000 posti di lavoro. Non è il solito allarmismo sindacale, ma la realtà dei fatti. Abbiamo tavoli aperti, crisi in atto e una grande azienda, un grande *call center* come AlmavivA che in Sicilia, dove occupa circa 6.000 persone, ne ha 4.000 a rischio. Questo è il dato di fatto alla base della nostra richiesta di incontro rivolta alla Commissione lavoro, ma anche al Governo.

Devo dire che, dopo la manifestazione del 4 giugno con i lavoratori dei *call center*, c'è stata una grande sensibilità politica, il Governo si è affrettato a dire che era a fianco dei lavoratori per trovare delle soluzioni.

Purtroppo, in questi giorni abbiamo scritto al Governo che dopo il 27 maggio, data dell'incontro con il Ministero dello sviluppo economico, c'è un assordante silenzio su questa questione. Vorremmo capire le ragioni per cui il Vice Ministro De Vincenti ha dato delle disponibilità a trovare delle soluzioni e oggi non riusciamo ad avere una convocazione né dal Ministero dello sviluppo economico né dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, mentre abbiamo in atto una serie di tavoli aperti e una crisi spaventosa che rischia di mettere sulla strada migliaia di giovani, in particolare nelle aree più depresse del Paese, nel Mezzogiorno. Siamo molto preoccupati.

Chiediamo al Governo alcune azioni concrete, ma da anni, per mettere il settore dei *call center* in sicurezza dal punto di vista dei conti economici. Lo chiediamo perché siamo convinti che questo rappresenti un'industria del Paese, che fattura circa 1 miliardo e 300 milioni di fatturato, che va salvaguardata. Migliaia di lavoratori rischiano il posto e sono lasciati dalle istituzioni in una condizione di galleggiamento. Crediamo che, con alcuni interventi di carattere legislativo, a questo set-

tore si possa dare una dignità e una continuità occupazionale, come la diamo a tante imprese di questo Paese.

È necessario lavorare sulla riduzione dell'IRAP. Queste sono aziende *labour intensive* e hanno un costo del lavoro che supera l'80 per cento dei ricavi. Nessuna azienda può fare investimenti se ha dei costi del lavoro che assorbono quasi l'intero fatturato. Chiediamo che per quelle aziende che hanno un costo del lavoro superiore al 50 per cento si possa intervenire sull'IRAP, con una riduzione che non deve stravolgere i conti dello Stato, ma che possa dare un segnale di attenzione verso queste aziende, che spesso chiudono i bilanci in pareggio o in negativo perché su di esse si abbatte, appunto, il costo dell'IRAP.

Esiste un problema legato alle delocalizzazioni: 15.000 postazioni di lavoro che potrebbero lavorare in Italia sono delocalizzate in Albania e in Romania. Su questo siamo già intervenuti negli anni scorsi ed è stato introdotto l'articolo 24-*bis* del decreto-legge n. 83 del 2012, che avrebbe dovuto essere un antidoto alle delocalizzazioni.

Purtroppo, l'articolo 24-*bis* non viene rispettato. Abbiamo chiamato a rispondere il Ministero del lavoro e delle politiche sociali attraverso gli uffici ispettivi, abbiamo inoltrato una denuncia alla procura della Repubblica di Roma perché apra un fascicolo sulle aziende che non rispettano la legge. Anche su questa richiesta di rispettare una legge dello Stato c'è assoluto silenzio.

Abbiamo chiesto al Ministero del lavoro e delle politiche sociali un *report* sulle aziende che comunichino al Ministero entro 120 giorni quali delocalizzano. Non abbiamo avuto nessuna notizia, così come non abbiamo avuto notizie sulla *privacy* e non abbiamo altre notizie su quello che prevede l'articolo 24-*bis* in termini di contrasto alle delocalizzazioni.

La terza questione è una necessaria regolamentazione delle gare al massimo ribasso. Non è possibile che nella pubblica amministrazione e nel privato si indicano gare per le quali si sa in anticipo che non

riescono a pagare il costo del lavoro. Le aziende partecipano a gare, fanno dei ribassi sulle gare sapendo di non poter pagare i lavoratori che dovranno impiegare, perché il costo del lavoro è superiore ai valori delle gare a cui accedono.

Chiediamo che su questo si intervenga, che le gare non possano andare al di sotto del costo minimo contrattuale per cui si impiegano i lavoratori. Mi sembra siano misure oggettivamente non devastanti per il mercato del lavoro o la libera concorrenza. Chiediamo regole certe in un contesto in cui sembra di essere nel *far west* dell'occupazione, dove ognuno pensa di fare di tutto e a pagare sono migliaia di lavoratori.

Come evidenziava Azzola, ormai non sono più giovani, ma adulti con famiglia, che hanno acceso mutui e sono costantemente sotto tiro, perché rischiano quotidianamente di perdere il posto di lavoro. Con la circolare Damiano abbiamo stabilizzato questi lavoratori, ma restano sempre lavoratori a tempo determinato, essendo legati alla durata delle commesse. Se un'azienda perde una commessa, si può avere avere anche un lavoro a tempo indeterminato, ma i fatti sono diversi. Le commesse non durano secoli, ma subiscono delle revisioni dei prezzi ogni sei mesi; quindi i contratti possono durare sei mesi e, al termine, si possono mandare a casa i lavoratori perché si è persa una gara.

Questo è il punto definitivo. Ripeto la richiesta di Azzola, che fa parte del patrimonio comune della nostra rivendicazione unitaria, di estendere le disposizioni dell'articolo 2112 del codice civile anche ai cambi d'appalto. Ogniqualevolta c'è un cambio d'appalto, le aziende che subentrano devono assumere i lavoratori che lavorano a quell'appalto con lo stesso salario e gli stessi diritti.

A me sembra una richiesta di civiltà del lavoro. Portiamo avanti con forza questa rivendicazione, l'abbiamo espressa con determinazione al Ministero dello sviluppo economico, nonché quando abbiamo incontrato il Sottosegretario di Stato per il lavoro e le politiche sociali. Ci auguriamo

che si possa trovare una strada legislativa per mettere fine alla precarizzazione selvaggia dei *call center* a cui vorremmo provare a dare una stabilizzazione definitiva, potendoci misurare su altre sfide di carattere sindacale con queste aziende. Ci auguriamo, infatti, un giorno di riconoscere a questi lavoratori la loro professionalità anche in termini economici, cosa che purtroppo manca da anni.

MASSIMO SERVELLO, *Funzionario di UIL Tem.p.* Cercherò di impiegare anche meno di 8 minuti. Molte cose sono state dette. Innanzitutto, ringrazio il presidente e tutti gli onorevoli deputati per l'audizione.

Molte cose sono state dette e molte sono note. Quello che, sicuramente, non manca in Italia sono gli osservatori che analizzano i dati del mercato del lavoro o le situazioni economiche. Su quelli siamo tutti bravissimi.

Sono Massimo Servello, segretario nazionale della UIL Tem.p, la categoria che rappresenta i collaboratori, i lavoratori in somministrazione, le partite IVA e tutte le forme di lavoro non standard. Tenevamo a specificare questa mattina alla Commissione che non tutti i lavoratori sono uguali. Nell'ambito della crisi, non tutti hanno le stesse condizioni, non tutti hanno pagato allo stesso modo la crisi economica.

Nel settore ci sono circa 30.000 collaboratori a progetto, che statutariamente e praticamente rappresentiamo. Pur apprezzando il percorso che si è avviato nel 2006-2007 con le stabilizzazioni, quel percorso purtroppo, a nostro avviso, ha reso strutturale il contratto di collaborazione a progetto nell'*outbound*. Sicuramente, non devo parlarvi neanche dei film citati, ma saprete tutti che stiamo comunque parlando di gente che il lunedì esce di casa, rientra la sera dal lunedì al venerdì e che di autonomo non ha nulla.

La logica che si è affermata dal 2006-2007 sulle collaborazioni a progetto per l'*outbound* ha una sola spiegazione: ridurre il costo del lavoro facendolo pagare alle persone. Purtroppo, onorevoli, la legge 28 giugno 2012, n. 92, ha confermato

questa deroga sull'*outbound*. Visto che non bastava - alle aziende non basta mai - e si è creata una concorrenza nel settore, successivamente è stata fatta una deroga anche per il recupero crediti, che comunque fanno attività telefonica, e le ricerche di mercato, che pure fanno attività telefonica, settore quest'ultimo dove la contrattazione collettiva di settore ha permesso che non si estendessero alcune logiche che andavano affermandosi nel settore dei *call center*.

In questi 10 anni, inoltre, questa riduzione dei compensi, pari a circa il 50 per cento rispetto a quello dei dipendenti, non ci ha portato oggi a parlare di miliardi di posti di lavoro: siamo qui, infatti, a parlare di crisi. Stiamo parlando di persone che, per ottenere una proroga, spesso devono firmare una conciliazione. Non sarà neanche una politica salariale al ribasso con anche meno di 4,60 euro che aiuterà l'impresa. I lavoratori saranno precari e le imprese saranno precarie. Se, infatti, si parla con l'impresa, questa dice che non è colpa sua, ma dell'appaltante; se si parla con l'appaltante, è sempre colpa di qualcun altro.

Inoltre, non è soltanto un problema legato alla delocalizzazioni. Poco potremo fare se non affrontiamo un problema di servizi sostitutivi che vengono affermandosi tramite *Internet* e *social network*. Crediamo, e stiamo tentando di verificarne la praticabilità, che i servizi in remoto da casa possano garantire l'abbassamento dei costi, ma anche il mantenimento delle condizioni di lavoro e le garanzie sui compensi e sui diritti. Soprattutto, come dicevamo, questo bacino di 30-40.000 lavoratori non sono, come raccontano i film, studenti universitari, ma madri e padri di famiglia che mantengono sé stessi e spesso tutta la famiglia.

Con questa premessa, non possiamo che arrivare a dire che per noi va modificata la legge n. 92 del 2012, che rende strutturale il contratto a progetto nei servizi *outbound*. Fanno praticamente la stessa identica cosa e non è possibile che per legge ci siano lavoratori di serie A e lavoratori di serie B.

È stato già detto, naturalmente, di una legge, di un intervento sugli appalti che estenda il principio di parità di trattamento in caso di esternalizzazioni e terziarizzazione. Crediamo che questo principio - conosco già tutte le critiche e le obiezioni che potrebbero essermi opposte - vada esteso anche nei casi di delocalizzazione, con un contributo sui servizi resi in Italia per le aziende che lo offrono attraverso aziende delocalizzate, pari alla differenza di costo tra quello che sarebbe stato in Italia e quello che si realizza all'estero, un contributo che alimenti un fondo a sostegno della stabilizzazione dei collaboratori a progetto.

Conosco tutte le obiezioni, come l'Unione europea e la globalizzazione. È stata già citata la direttiva europea n. 2001/23/CE sul trasferimento d'impresa. Non perché sia direttamente correlata, ma c'è la questione della 96/71/CE relativa al distacco dei lavoratori.

Chiediamo che il semestre di Presidenza europeo affronti la questione complessiva delle regole e dei diritti dei lavoratori a prescindere da dove l'impresa è collocata. Se oggi non affrontiamo questo problema, saremo sempre sotto il ricatto di un'azienda che, di fronte a un problema posto, risponderà andandosene all'estero. Questa è la classica risposta che ci viene data.

Per sei mesi l'Italia assumerà la Presidenza dell'Unione europea: molto probabilmente, tutte queste direttive, quella sul distacco, quella sul trasferimento d'azienda, il progetto dell'ILO sui centri per l'impiego in Albania, che poi ha invece finanziato le delocalizzazioni in Albania dei nostri *call center*, vanno un po' messi insieme. Non potrei riferirmi solo a questo a quell'aspetto: probabilmente, rispetto alle regole del lavoro, in Europa va assunta una decisione di insieme.

È già stato detto che vanno urgentemente rese operative le previsioni del « decreto sviluppo », che impone l'identificazione della chiamata dall'estero. Parlando ancora di collaboratori a progetto, pur avendo chiesto l'abrogazione di quella previsione della legge n. 92 del 2012, ri-

teniamo che, essendoci una delega al Governo sulla riforma degli ammortizzatori sociali, che il precedente Ministro Fornero chiamava universali e universali non erano, in questo caso serva una riforma degli ammortizzatori sociali in tema di malattia, infortunio, maternità, sostegno al reddito, che sia effettivamente universale e che estenda i diritti già previsti per i dipendenti ai collaboratori a progetto.

Vorrei — lo dico polemicamente e scherzando, perdonatemi la battuta — invitare chiunque di noi ad andare in un *call center* e riconoscere fisicamente se uno ha un contratto di lavoro dipendente o uno di collaborazione a progetto. Se non ci riesce, non capiamo perché quel lavoratore debba avere una protezione o una tutela in più o in meno.

SALVO UGLIAROLO, *Segretario nazionale di UIL-COM*. Intervengo semplicemente per un'integrazione e un chiarimento. Sono il segretario nazionale della UIL-COM, la categoria delle telecomunicazioni. Con la convocazione della presidenza è arrivata una comunicazione in confederazione per la quale c'è stata un po' di confusione...

PRESIDENTE. Atteniamoci all'ordine degli interventi, poi semmai aggiungerà un'integrazione.

SALVO UGLIAROLO, *Segretario nazionale di UIL-COM*. Vorrei integrare, perché è un tema che stiamo seguendo e non vorrei, malgrado gli interventi, che distogliessimo l'attenzione da un problema che riguarda il settore delle telecomunicazioni.

PRESIDENTE. Non vogliamo distogliere assolutamente l'attenzione da nulla. Terminerei, quindi, con l'intervento dell'UGL, poi semmai potrà fare una piccola integrazione.

Do ora la parola a Stefano Conti.

STEFANO CONTI, *Segretario nazionale di UGL telecomunicazioni*. Buongiorno a tutti. Ringrazio la Commissione lavoro per l'audizione di questa mattina. Cercherò di

intervenire brevemente anche per dare la possibilità a Salvo Ugliarolo di integrare.

Credo che il cuore del problema sia stato ben individuato da Michele Azzola e da Giorgio Serao nei precedenti interventi, l'estensione delle tutele dell'articolo 2112 del codice civile anche ai cambi d'appalto nei *call center*, sicuramente risolverebbe gran parte delle problematiche che ci sono in questo settore.

Abbiamo presentato un documento che cerca di sintetizzare e far conoscere le caratteristiche e le professionalità dei lavoratori dei *call center*. Spesso, talune professionalità sono generalizzate, laddove invece noi, che conosciamo benissimo il settore, sappiamo quale ventaglio di professionalità ci siano tra le figure di operatori di *call center*. Ricordo, tra l'altro, che questo è un settore in cui il 77 per cento, secondo i dati ISTAT, è formato da donne, un aspetto che non sottovaluterei e che, al contrario, porrei con forza all'attenzione.

Sinteticamente, credo che alcune risposte alle nostre domande in realtà ci siano già. Il citato articolo 24-bis del decreto-legge n. 83 del 2012 è, comunque, una norma importante. Il problema è che questa norma, purtroppo, nonostante varie sollecitazioni da parte sindacale, è in alcune parti completamente disattesa. Mi riferisco, nello specifico, alla possibilità per gli utenti di decidere se, al momento della chiamata, parlare con un operatore che risiede in Italia o con un operatore che si trova al di fuori del territorio italiano.

Ripeto che questa previsione è disattesa. Non ci risulta che i grandi committenti, quali quelli del settore delle telecomunicazioni, Telecom, Wind, Vodafone, H3G e così via, per citarne alcuni, abbiano implementato l'albero di navigazione per permettere agli utenti questa scelta. Abbiamo visto che questo in Francia si è dimostrato un deterrente al fattore delocalizzazioni con un'importanza notevole. Il cittadino sicuramente preferisce parlare con l'operatore italiano piuttosto che con uno estero. La ragione è semplice: molte volte dai *call center* i

lavoratori che stanno in Italia debbono richiamare l'utente perché delle segnalazioni non vengono evase per una serie di problemi, non ultimo quello della difficoltà di farsi comprendere.

Per quanto riguarda, invece, la pubblica amministrazione con specifico riferimento alle gare al massimo ribasso, come abbiamo più volte cercato di far osservare, con il codice sugli appalti è stata prevista una norma che parla di offerta economicamente più vantaggiosa con un senso e una logica assolutamente condivisibili. Non si basa, infatti, solamente sull'offerta economica del prezzo della gara, ma valuta un *mix* di altri criteri importantissimi, tra cui la qualità del servizio offerto, la sicurezza sul lavoro, l'ambiente di lavoro in cui si opera.

Purtroppo, registriamo che sempre più spesso da parte della pubblica amministrazione, invece, quando vengono fatte gare di appalto, l'unico criterio continua a essere quello del prezzo, con gare al massimo ribasso. Addirittura, l'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, l'AVCP, in una risposta a un'azienda che ha partecipato a una gara di appalto per i servizi ACEA, ha ribadito nero su bianco il metro di giudizio secondo cui delocalizzare per diminuire il costo del lavoro è assolutamente condivisibile e nella possibilità della gara.

Sostanzialmente, siamo di fronte a un fenomeno per cui addirittura chi dovrebbe controllare che le gare avvengano secondo certi criteri, autorizza e incentiva la delocalizzazione e il ribasso del costo del lavoro. Tra l'altro, su questo tema è stata presentata un'interrogazione parlamentare a risposta scritta qualche tempo fa, ma a quanto risulta essa non ha ancora avuto una risposta.

Ultimo punto, ma secondo me non di poco conto e sicuramente non meno importante, è quello relativo alla tutela dei dati sensibili, come ricordava qualcuno che mi ha preceduto. La cosa più eclatante è che qualche tempo fa come UGL Telecomunicazioni abbiamo presentato un interpello al Garante per la *privacy* proprio per capire se effettivamente la tutela dei

dati sensibili, che ricordo essere riferiti a carte di credito, bancomat, codici fiscali, partite IVA e simili, gestite in Paesi al di fuori dell'Italia, seguissero norme lineari e di garanzia.

Ricordo che alcuni Paesi, anche europei come la Romania, sono considerati, da fonte del Ministero dell'interno nei resoconti semestrali, come assolutamente a rischio per la pirateria informatica, nella fattispecie per i furti di identità. Al di là del fatto che anche nell'Unione europea esistano situazioni di questo pericolo, alla nostra domanda per capire la situazione in relazione ai Paesi non appartenenti all'Unione europea, come la Tunisia o l'Albania, il Garante purtroppo non ha risposto. Riteniamo che sia doveroso dare una risposta. I dati sensibili riguardano tutti.

PRESIDENTE. Direi che possiamo dare la parola a Salvo Ugliarolo per un'integrazione.

SALVO UGLIAROLO, *Segretario nazionale di UIL-COM*. Ringrazio il presidente e la Commissione per l'opportunità che quest'oggi ci state offrendo nell'ambito dell'analisi conoscitiva sul problema dei *call center*.

Aggiungerò poche considerazioni, presidente, perché i colleghi che mi hanno preceduto, dell'SLC, della FISTEL, dell'UGL, sono quelli con cui ormai da diversi anni stiamo provando a difendere e mettere in sicurezza un settore come quello dei *call center* che, dopo il piano e il periodo di stabilizzazione del decreto Damiano, che ha dato 80.000 posti di lavoro, soprattutto nelle aree del Mezzogiorno, oggi è in una situazione — mi permetto utilizzare un termine forse forte — di « bomba sociale » sulla tenuta occupazionale.

I colleghi che mi hanno preceduto hanno evidenziato tutti i punti principali. Mi permetto alcune brevi considerazioni. C'è una legge italiana che i sindacati di categoria hanno seguito attentamente fino all'esito, l'articolo 24-*bis* del decreto-legge n. 83 del 2012 (il cosiddetto « decreto sviluppo »), che fa riferimento alla comu-

nicazione da parte delle aziende agli organi competenti e ai ministeri della decisione di portare lavoro fuori dall'Italia. A oggi, non c'è questa comunicazione da parte di nessuna delle aziende, sia quelle che applicano il contratto delle telecomunicazioni e che lavorano per aziende di telecomunicazioni, quindi i principali operatori, sia da parte di aziende come ENI, ENEL, Sky e altre aziende che operano e utilizzano il mondo dei *call center*.

Non viene data la possibilità, così come stabilisce la legge, al cliente e al cittadino italiano di decidere se alla chiamata vuole parlare con un operatore italiano o, diversamente, con un operatore che risponde magari dalla Romania o dall'Albania. Dico qui, per chiarezza, che non abbiamo niente contro i lavoratori della Romania e dell'Albania.

Purtroppo, il paradosso è che in questi ultimi anni, mentre qui in Italia il sindacato ha fatto di tutto e di più per salvare l'occupazione, utilizzando ingenti dosi di strumenti di ammortizzatori sociali, in maniera particolare i contratti di solidarietà, magari ci sono aziende che qua chiedono aiuto al sindacato in un confronto sicuramente non facile, ma continuano a portare il lavoro fuori dall'Italia.

Alcune aziende usano questo strumento e altre non lo usano perché c'è l'altro tema delle gare al massimo ribasso, fatte non soltanto dalle aziende private, ma ormai dalla pubblica amministrazione: ACEA, come diceva bene il collega prima, il comune di Milano.

Ieri leggevo sul *Corriere della Sera*, nell'inserito economico, di un sottosegretario di cui non mi ricordo il nome: parlava del tema degli 80 euro, un dibattito politico degli ultimi mesi, spiegando che forse non sono serviti bene o non del tutto per rilanciare il sistema economico e che si dà mandato, si incentivano le parti sociali e le aziende a ricercare di contrattare i rinnovi dei CCNL nazionali.

Facciamo i contratti nazionali con tutte le difficoltà connesse e poi la pubblica amministrazione o il privato non tengono conto nemmeno dei minimi contrattuali e indicano gare pubbliche, in questo caso,

andando al di sotto dei minimi contrattuali. Significa che un'azienda che partecipa a quella gara già sa che andrà sotto il minimo dei contratti; quindi o utilizzerà lo strumento della delocalizzazione per contenere i costi e scendere al di sotto dei minimi, o utilizzerà i contratti di solidarietà in maniera particolare per cercare di contenere i costi complessivi e provare a stare in un equilibrio abbastanza delicato per mantenere l'occupazione.

PRESIDENTE. La pregherei di essere più sintetico perché stanno per avere inizio i lavori dell'Assemblea.

SALVO UGLIAROLO, *Segretario nazionale di UIL-COM*. Ho concluso. Abbiamo un problema dei *call center* in termini generali e di uno in maniera particolare, che è AlmavivA. Diceva bene Serao nel suo intervento parlando di più di 10.000 posti di lavoro concentrati nel Mezzogiorno.

Quest'azienda già per il terzo anno sta finanziando i contratti di solidarietà, ha fatto più volte richieste di convocazione di un tavolo presso i ministeri di competenza, soprattutto quello dello sviluppo economico. Anche la regione siciliana, nella fattispecie l'Assessorato regionale delle attività produttive, lo ha richiesto, ma da più di sei mesi non si riesce a mettere in piedi un tavolo. Parliamo non di 4.000 posti di lavoro: complessivamente, in Sicilia sono 5.700 i posti di lavoro oggi a rischio.

Mi permetto di provare a sensibilizzare la Presidenza della Commissione lavoro per vedere perché, a distanza di sei mesi, dopo una serie di richieste di incontro delle segreterie nazionali, dell'Assessorato regionale della Sicilia, della presidenza della Regione siciliana — è un problema che, ovviamente, non riguarda soltanto la Sicilia — non si riesce ad aprire un tavolo di confronto, che in parte affronta i medesimi problemi che puntualmente i colleghi che mi ha preceduto hanno evidenziato rispetto al tema complessivo della tenuta occupazionale nell'ambito dei *call center* all'interno del nostro Paese.

PRESIDENTE. Solo per chiarezza, stiamo conducendo un'indagine consoci-

tiva per capire, nell'ambito della legislazione, quali interventi, evidentemente, possano venire dal Parlamento. Audiremo anche i ministeri interessati e quella forse potrà essere l'occasione, ma non stiamo in questa sede occupandoci - purtroppo, perché siamo quasi tutti ex sindacalisti - delle vertenze.

Abbiamo circa dieci minuti a disposizione. Do ora la parola agli onorevoli colleghi che intendano intervenire per porre quesiti o formulare osservazioni.

LUISELLA ALBANELLA. Ringrazio tutti i presenti. Abbiamo fatto diverse audizioni. Oggi è toccato alle organizzazioni sindacali. Mi pare che il punto emerso in tutte le audizioni svolte sia che ci sono tre o quattro problemi che attanagliano questo settore. Non starò qui a ripeterli. Mi è sembrato, ad esempio, di sentire una risposta anche nell'esposizione di Michele Azzola riguardo alle gare d'appalto.

Dite che, partendo da questo, bisognerebbe modificare la legislazione perché una norma applicata normalmente nelle cessioni di ramo d'azienda potrebbe essere utile nei cambi d'appalto per i *call center*: questo potrebbe anche arginare il fenomeno delle delocalizzazioni?

Inoltre, i contratti collettivi non hanno la cosiddetta clausola sociale. È vero quanto avete osservato stamattina. I *call center* oggi svolgono una funzione di servizi. Abbiamo avuto in audizione l'INPS e ci faceva notare quanto sia complicato per loro formare i lavoratori che fanno, ovviamente, un servizio particolare, perché nei cambi d'appalto la ditta che subentra non ha l'obbligo di assumere questi lavoratori.

Avete detto che per voi sarebbe importante inserire nella legislazione l'estensione dell'ambito di applicazione dell'articolo 2112 del codice civile alle ipotesi di cambi d'appalto: ritenete opportuno anche modificare le clausole sociali, come avviene anche in altri contratti collettivi?

Relativamente alla questione delle delocalizzazioni: da quanto ci hanno detto nelle audizioni, spesso è anche un pro-

blema di competitività e di costo del lavoro. Come affrontarlo? Stamattina, avete detto che gli incentivi dati a pioggia, come sono stati sino ad ora, non hanno creato nuove opportunità di lavoro perché, dopo il periodo degli incentivi, le aziende mandano via i lavoratori.

Vorrei che chiariste questo concetto. L'eliminazione degli incentivi a pioggia potrebbe essere utile per far intervenire il Governo in materia di riduzione dell'IRAP, per rendere le aziende più competitive? Avrei voluto rivolgervi tante domande, ma il tempo è poco, quindi mi attengo a quelle formulate.

CARLO DELL'ARINGA. Mi sembra di aver capito che nella memoria della CGIL si accenni al salario minimo. Vorrei capire un po' meglio. Dal momento che diventerà argomento di discussione e lo è già nell'ambito della legge delega in materia di lavoro che stanno discutendo al Senato, vorrei che illustraste per un minuto in più le modalità.

Si parla di un rinvio ai minimi del contratto collettivo. Ci si potrebbe porre qualche problema giuridico relativamente all'efficacia *erga omnes* dei contratti collettivi? Come pensate di giostrarvi all'interno di questa problematica? Si riconosce che può essere utile per limitare l'eccesso di concorrenza che c'è attualmente nel mondo del lavoro. Già i minimi tabellari di per sé dovrebbero essere applicati. Gli ispettori dovrebbero farli applicare. In genere si ritiene, dal punto di vista fattuale, non solo giuridico, un minimo di legge...

GIORGIO SERAO, *Operatore di FI-STEL*. C'è anche la pubblica amministrazione!

CARLO DELL'ARINGA. No, nella pubblica amministrazione c'è una legge che riconosce l'efficacia *erga omnes*, ma è diverso. Sono situazioni diverse. C'è un obbligo per le pubbliche amministrazioni. L'efficacia *erga omnes* dei contratti collettivi, invece, pone problemi quasi costituzionali.

C'è il problema di coinvolgere la contrattazione collettiva e le parti sociali in questo, ma avendo presente che ci sono problemi giuridici di non poco conto.

MARCO MICCOLI. Formulerò brevemente una considerazione più che una domanda, poi lascerò la riflessione e l'opportunità di rispondere, se desiderano, alle organizzazioni sindacali. Mi riferisco anche allo spirito ricordato dalla presidente poco fa in merito al fatto che la Commissione ha la possibilità di fornire al Parlamento, anche attraverso le audizioni che stiamo effettuando, possibili soluzioni rispetto alla crisi del settore e alle ricadute che questa comporta anche descritte in maniera molto dettagliata in quest'audizione.

Ho partecipato alla grande manifestazione dei lavoratori dei *call center* che si è tenuta qualche tempo fa. Ho visto una manifestazione attraversata da una grande consapevolezza di quei lavoratori, che sono prevalentemente lavoratori di una generazione che ha visto stabilizzarsi il rapporto di lavoro grazie a una stagione di riforme, sostanzialmente, inaugurata dall'allora Ministro del lavoro Cesare Damiato.

La consapevolezza di quella manifestazione era, appunto, in perfetta sintonia con lo spirito con cui abbiamo messo in campo l'indagine conoscitiva: quello di dare suggerimenti, come avete fatto anche voi oggi e anche in modo dettagliato. Condivido molto alcuni dei passaggi rispetto a possibili soluzioni e anche la descrizione di quello che sta accadendo, come condivido molto l'impianto di questo nostro percorso di audizioni.

Su un punto abbiamo sentito molta prudenza, penso in modo legittimo: il tema che riguarda le committenze. Capisco la prudenza anche maggiore dal punto di vista degli imprenditori, che, attraverso, le associazioni, sono intervenuti in questa sede. Ma abbiamo colto che lì c'è una questione che riguarda anche l'etica, la morale di questo Paese, che coinvolge anche committenze importanti, istituzionali, di cui probabilmente la politica ha il

compito di regolare anche i comportamenti. C'è, però, un altro quadro che riguarda l'impegno di tutti. Qui mi rivolgo alle organizzazioni sindacali, non solo di questo settore, che ovviamente hanno il compito di tutelare i lavoratori.

Quei lavoratori lavorano fianco a fianco con altri lavoratori a volte, che sono quelli del settore delle telecomunicazioni, del settore dell'energia, del settore dei trasporti, dei settori a cui, appunto, questi importanti committenti si rivolgono, spingendo gli imprenditori di *call center* alla pratica che denunciate del massimo ribasso, che determina un abbassamento del costo del lavoro.

Penso che proprio nello spirito di quella manifestazione, di quella consapevolezza, bisognerebbe aprire una nuova stagione. Qui chiedo — la domanda sta in questo — quel livello di solidarietà tra categorie, un intervento anche di pressioni dei lavoratori dell'energia, delle comunicazioni, dei trasporti, dell'amministrazione pubblica. L'episodio del comune di Milano è evidente, con una gara al massimo ribasso che ha comportato addirittura l'impossibilità di partecipare per aziende consolidate.

La riflessione e anche un po' la domanda sta in questo: non pensate che ci sia bisogno, anche da parte vostra, di aprire una nuova stagione di consapevolezza trasportata al di fuori di quella — che definisco buona — che abbiamo riscontrato nella manifestazione dei lavoratori di *call center*?

LUISELLA ALBANELLA. Qualcuno ha fatto riferimento alla richiesta di un incontro in Sicilia per i lavoratori Almaviva: stiamo cercando di fare pressioni. Abbiamo per intero il quadro della drammatica situazione siciliana sulla questione dei *call center*.

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

MICHELE AZZOLA, *Segretario nazionale di SLC-CGIL*. Vi ringrazio per le domande, tutte molto puntuali.

Provo a raccontarvela così, partendo dall'onorevole Miccoli. Non abbiamo nessuna prudenza nei confronti della committenza. Quando chiediamo di applicare l'articolo 2112 del codice civile ai cambi d'appalto, stiamo facendo il più grave torto alla committenza che possiamo immaginare, perché vuol dire impedire loro di fare i cambi d'appalto per abbassare le condizioni e i diritti dei lavoratori, che è quello che oggi fanno.

Abbiamo provato a farlo nel contratto scorso, ma non ci siamo riusciti. L'onorevole Dell'Aringa ha centrato un tema: poiché il contratto non produce effetti *erga omnes*, le clausole sociali che vi sono inserite rischiano di determinare la fuga delle aziende dal contratto. Si è, infatti, tenuti ad applicare le clausole sociali se si applica quel contratto. Siccome un'associazione « simpatica » che firma un contratto « leggero » si trova sempre, basta cambiare il contratto.

Noi immaginiamo, al pari degli altri Paesi europei peraltro, una norma legislativa che dica che nei cambi d'appalto bisogna applicare una procedura, in base all'articolo il 2112 del codice civile, e rimandi ai contratti collettivi nazionali di lavoro, magari stipulati ai sensi dell'accordo del 10 gennaio, che introduce una sorta di effetto *erga omnes*, le modalità con cui quella norma vada applicata. Credo, infatti, che la contrattazione tra le parti sia l'elemento più forte per tutelare quei casi, ma una norma di sostegno è indispensabile. In assenza di una norma di sostegno legislativo non riusciamo a dare una tutela certa a quei lavoratori.

Quindi clausole sociali e norma di sostegno sull'articolo 2112 del codice civile vanno di pari passo. Nel contratto non ci sono le condizioni per riuscire a introdurre una norma del genere. Il problema è vero. Le aziende stesse ci dicono che, se una norma di legge implicasse la continuità lavorativa di quei lavoratori, per loro sarebbe meglio in quanto li hanno formati e messi in condizione di lavorare: un'offerta più vantaggiosa li costringe a ripartire da zero e la qualità se ne va a spasso, oltre a fare emigrare l'occupazione.

Quanto al costo del lavoro, se il Parlamento decidesse un qualsiasi intervento a riduzione del costo del lavoro per i *call center*, deciderebbe di trasferire soldi direttamente nelle tasche della committenza. Se abbassate di 10 punti l'IRAP, il giorno dopo la committenza chiamano i *call center* per chiedere di abbassare loro di 10 punti il valore dell'appalto. È un trasferimento di risorse immediato.

È evidente che, se si volessero azzerare tutti gli incentivi dati a pioggia oggi, si introducesse una norma che desse continuità occupazionale a quei lavoratori, allora sì un abbassamento dell'IRAP avrebbe un senso, perché alleggerirebbe il costo di società che hanno l'80 per cento del fatturato rappresentato dal costo del lavoro, una vera enormità. Si darebbe fiato a quel settore, ma solo in presenza della continuità occupazionale.

Diversamente, sarebbe un trasferimento di risorse dal Governo alla committenza, perché quei 480 milioni di euro che si sono spesi e si stanno spendendo in questo Paese sono stati la fortuna dei bilanci della grande committenza, che è riuscita a strappare gare d'appalto a valori bassissimi.

Non c'è, quindi, nessuna prudenza. Continueremo. Abbiamo previsto, per il giorno 18 luglio, un nuovo presidio. Abbiamo deciso che questa vertenza deve avere una risposta. Abbiamo bisogno di una norma che aiuti la contrattazione a ottenere misure di civiltà, come hanno fatto Paesi come il Belgio, la Francia, l'Inghilterra, che hanno dato alle parti strumenti con cui misurarsi e provare a tutelare l'occupazione.

VITO ANTONIO VITALE, *Segretario generale di FISTel-CISL*. Devo dare un plauso a come state portando avanti i lavori nella Commissione. Essendo una indagine conoscitiva, avete capito che c'è tanto da conoscere in questo benedetto sistema dei *call center*. Credo che la fretta faccia partorire figli ciechi, e conoscere più a fondo i temi sia la cosa più importante.

Oltretutto, negli interventi effettuati, nelle richieste e nelle domande poste, ci sono tanti termini che toccano soprattutto anche noi, la responsabilità richiamata dall'onorevole Miccoli, laddove la solidarietà, come si è visto anche qui, non è tanta nella rappresentanza. Dobbiamo iniziare anche noi a dare un canale di rappresentanza vera e non distribuita su molti, che poi alla prima occasione abbassano tutti i valori di contrattazione che abbiamo cercato di portare a casa in termini positivi.

La legislazione, come la richiamava l'onorevole Carlo Dell'Aringa, interessa tantissimo, perché è su quella che dovremo cucire il nostro abito di rappresentanza e portarlo nei contenuti per quello che è stato richiesto.

Siamo con l'acqua alla gola, per la crisi generale del sistema. Questo è uno dei settori che ha visto dei momenti di grande gloria sindacale confederale, che si è tramutata poi nella grande difficoltà della gestione di oggi.

L'invito è che questa Commissione abbia la capacità di coinvolgere sempre tutti. Fateci partecipare, perché la nostra non è una posizione di comodo, ma una vera posizione di necessità. Apriamo il confronto e riuniamoci tutti, istituzioni, aziende e sindacato. Credo sia la cosa immediata da fare. Questo vostro lavoro portato nel Parlamento necessita poi di mettere insieme i tre soggetti principali per mettere in piedi un modello che cerchi di risolvere tutte le difficoltà che abbiamo.

Sicuramente, avremo dei rivoli. L'essenziale è non far uscire fuori i fiumi. I rivoli ogni tanto si possono anche curare.

PRESIDENTE. Ringrazio i nostri ospiti.

Siamo assolutamente consapevoli della difficoltà del settore. Siamo ormai alla nona o alla decima audizione. Abbiamo

ascoltato tutti coloro che riteniamo interessati per un motivo o per l'altro al settore.

Devo dire che su alcune questioni, delle quali molti colleghi erano sufficientemente consapevoli, c'è stata una conferma che viene un po' da tutte le parti audite, al di là del fatto che siano appunto rappresentanti di aziende o dei lavoratori. Abbiamo ascoltato, ovviamente, autorevoli esponenti di università, esperti del settore. Adesso, addirittura, stiamo cercando di integrare rispetto ad alcune questioni più specifiche, tornate in modo ricorrente nell'ambito della discussione di questa indagine conoscitiva.

Come dicevo, la prossima audizione è per i ministeri che seguono in maniera più mirata il sistema e poi, probabilmente, sentiremo anche i rappresentanti del comune di Milano. Come sapete meglio di noi, è una questione ormai tristemente nota. Lo spirito è proprio quello di provare a dare una risposta mirata dal punto di vista legislativo che non sia rivolta solo a quello che è un segmento di un mondo ormai molto complesso.

Ovviamente, siamo molto soddisfatti per aver acquisito ulteriori elementi che ci danno la possibilità di provare a legiferare al meglio.

Vi ringrazio. Se avremo necessità, ci sentiremo nei prossimi giorni.

Dichiaro conclusa l'audizione.

La seduta termina alle 11.10.

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



Sindacato Lavoratori Comunicazione

Call Center

Opportunità o Costo Sociale

**Analisi e Proposte
per migliorare l'occupazione riducendo la spesa pubblica
SLC CGIL Nazionale**

Indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro presso i call center presenti sul territorio italiano
promossa dalla XI Commissione "lavoro pubblico e privato" della Camera dei Deputati

Roma, 7 luglio 2014

ALLEGATO

1



il settore in due parole

- ✓ Il settore vede una fase di sviluppo caotico e privo di regole sino al 2006, sono gli anni in cui lo sfruttamento del lavoro all'interno dei call center raggiunge livelli insopportabili. Il fenomeno viene descritto da un film: "tutta la vita davanti" che imprime un cliché al settore, luogo di sfruttamento e precarietà, che ancora oggi attraversa l'immaginario collettivo.
- ✓ Nel 2007 grazie all'intervento del Governo vengono regolarizzati e assunti a tempo indeterminato 26.000 dipendenti quasi tutti con contratto part – time. Il settore assume un minimo di regole condivise che vanno dall'applicazione del contratto unico, il contratto delle telecomunicazioni, alla condivisione sulla gestione degli orari e del loro incremento individuale, alla stipula di accordi aziendali che disciplinano orari, premi di risultato e organizzazione del lavoro.
- ✓ Le leggi sugli incentivi all'occupazione, in particolare la legge 407/90 e i contributi FSE avviano una fase di "migrazione" territoriale, si chiudono i call center al centro – nord per concentrarsi a sud.
- ✓ La crisi e la competizione tra le imprese determina una profonda trasformazione del settore: gare al massimo ribasso, rivisitazioni in calo delle tariffe dall'appalto, cambi di appalto continui determinano una riduzione nelle condizioni di lavoro, il ricorso massiccio agli ammortizzatori sociali e a delocalizzare parte di attività verso Paesi (Europei ed extra Europei) in cui il costo del lavoro risulta significativamente più basso.
- ✓ La competizione tra operatori si concentra unicamente sul prezzo. In un settore in cui il lavoro rappresenta oltre il 70% del fatturato questo determina una involuzione delle condizioni di lavoro. Le continue minacce di cambiare fornitore e le gare al massimo ribasso non coprono neppure il costo del lavoro.
- ✓ I processi di delocalizzazione che inizialmente coinvolgono le attività outbound, si estendono all'inbound. Il legislatore interviene con una norma che disciplina le delocalizzazioni (art. 24 bis del Decreto Sviluppo 83/2012) norma mai applicata nei fatti.



il settore oggi

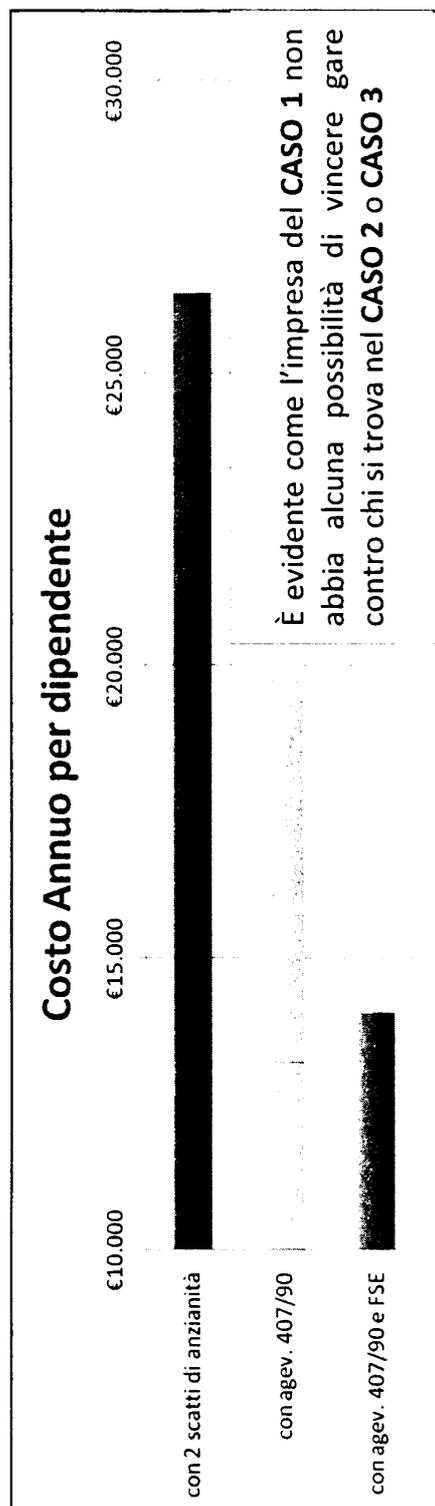
- ✓ Nel settore Inbound sono occupate 45.000 persone, in prevalenza concentrate al sud, con una percentuale di lavoro femminile pari al 70%. Il contratto di lavoro è di tipo subordinato con tipologia part time per la quasi totalità degli occupati.
- ✓ Il settore Outbound occupa circa 35.000 addetti. Il contratto di lavoro, per la quasi totalità degli occupati, è quello del contratto a progetto. Le parti hanno raggiunto, il 1 agosto 2013, un accordo che stabilisce le retribuzioni minime, ancorate 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, interventi per le malattie gravi e le maternità. L'accordo trova origine dall'articolo 24 bis del "Decreto Sviluppo" n° 83 del 2012.
- ✓ Vengono sottoscritti contratti sul lavoro a progetto da soggetti non rappresentativi del settore che aggirano le regole fissate dal contratto delle TLC, permettendo pagamenti aleatori e nessuna garanzia per la continuità occupazionale.
- ✓ La pressione sui prezzi determina uno spostamento delle attività in Paesi esteri, oggi configurabile nel 10 % dei volumi di cui oltre la metà in Paesi Extra UE. Il fenomeno è in aumento.
- ✓ Sul lavoro Inbound le gare e le trattative commerciali determinano un effetto perverso: le aziende che non delocalizzano e rispettano le regole perdono le commesse a favore di chi delocalizza le attività o adotta comportamenti illeciti nella gestione del personale. Parafrasando un famoso economista: "il lavoro cattivo sta cacciando il lavoro buono", la conseguenza è che si sviluppano 2227 aziende di call center (triste primato europeo) in cui le prime 10 realizzano oltre il 70% del fatturato.
- ✓ Le aziende competono unicamente sul costo del lavoro. Non si investe in IT, la qualità peggiora sensibilmente, i cittadini / clienti non sono al centro dei processi produttivi, anzi si riaccende una fase in cui i consumatori denunciano un aumento dei "fastidi" determinati dalle chiamate indesiderate. Il registro delle opposizioni non garantisce chi ha chiesto di non essere contattato.



Un rapido esempio sugli effetti

1. con dipendenti assunti nel 2007 o successivamente, con due scatti di anzianità
2. con dipendenti assunti da meno di 3 anni, con la legge 407/90, in regioni a obiettivo 1;
3. che oltre ai benefici al punto 2 (Lg. 407/90) ha ottenuto dalla Regione i FSE per l'occupazione (18.000€ circa con il vincolo di mantenere l'occupazione per 3 ani).

AZIENDA	RAL (al 1/6/2011)	Contributi INPS/INAIL	Costo (da CCNL)	FSE (per anno)	COSTO Totale (anno)	costo orario (1812 ore lavorative per anno)	L'azienda 1 è più cara del...
1 Con 2 scatti di anzianità	€ 18.953	29,38%	€ 26.358		€ 26.358	€ 14,55	
2 con agev. 407/90	€ 18.348	0%	€ 20.064		€ 20.064	€ 11,07	↑ 31,4%
3 con agev. 407/90 e FSE	€ 18.348	0%	€ 20.064	€ 6.000	€ 14.064	€ 7,76	↑ 87,5%





Effetti sulle aziende e sui lavoratori

IMPATTO OCCUPAZIONALE

Le aziende che non usufruiscono di sgravi contributivi e FSE per l'occupazione, per effetto di un differenziale di costo eccessivo rispetto alle aziende concorrenti, non risultano più competitive e sono progressivamente costrette a:

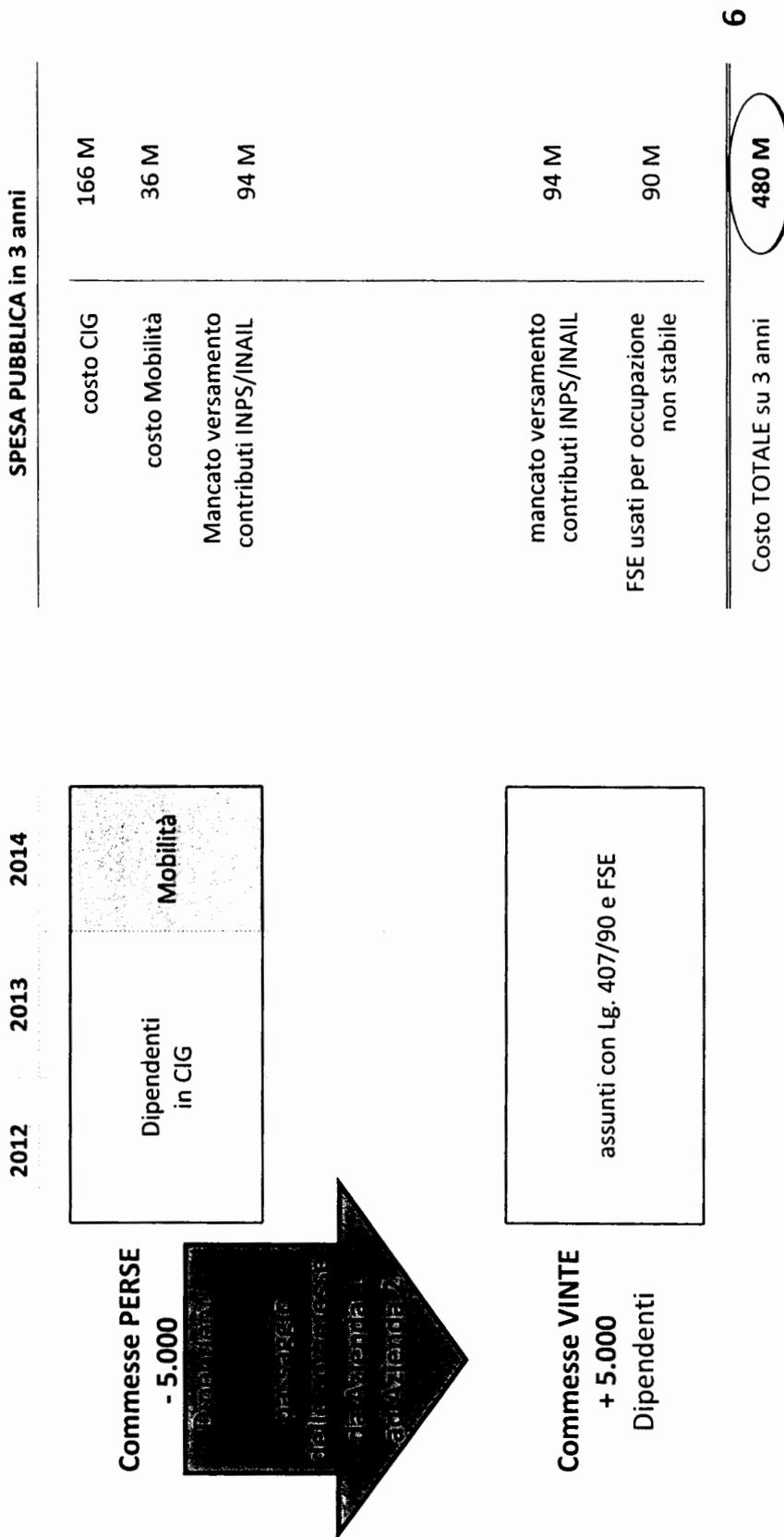
1. Vendere ad un prezzo che non consente di fare margine, modello economico non sostenibile a medio termine → aziende in perdita;
2. Avviare percorsi di ristrutturazione aziendale, con iniziale ricorso agli ammortizzatori sociali;
3. infine ricorrere alla mobilità, accentuando ulteriormente la scarsa competitività rispetto ad aziende con nuovo personale che beneficia dei suindicati sgravi/aiuti.

Vale la pena ricordare il triste caso Phonemedia-OmiaNetwork, che ha percorso proprio questa dinamica (nella sola regione Calabria avevano ottenuto oltre 11M di euro di FSE per l'occupazione) e che allo scadere dei benefici ha comportato la perdita del posto di lavoro ad oltre **12.000 lavoratori** (nell'arco temporale 2009-2011).



Effetti per le casse dello stato

La successiva tabella ha l'obiettivo di fare una stima dei costi che gravano sulla spesa pubblica a causa delle dinamiche sintetizzate nelle pagine precedenti, basato su un calcolo dei dipendenti interessati da ammortizzatori sociali definiti da accordi sindacali.





E' un fenomeno interamente imputabile alla crisi?

Le condizioni descritte non sono imputabili unicamente alla crisi economica. La crisi ha accelerato gli effetti ma in realtà non è stato il fattore determinante.

Il meccanismo è determinato dalla legislazione italiana che non disciplina le condizioni e le tutele per i lavoratori con cui debbano intervenire i cambi di appalto.

Seppure siamo in presenza di un lavoro che continua ad esistere, il committente sceglie di cambiare fornitore, o chiedere forti riduzioni dei costi per mantenere in vita l'appalto, per ridurre i costi dell'impresa committente e garantire a quest'ultima profitti notevoli.

Il lavoro diventa in questo modo itinerante, con costi pesanti per la finanza pubblica che non sono finalizzati alle aziende di call center ed ai loro lavoratori ma finiscono direttamente nelle casse dei committenti, che beneficiano in questo modo di condizioni di vantaggio ingiustificabili.

Il tutto impedendo una competizione basata sulla qualità e sulle competenze che diventano del tutto residuali. Non c'è innovazione e il lavoratore competente costa troppo.

La delocalizzazione diviene in questo modo non una causa ma l'ultimo degli effetti perversi determinati da un vero e proprio vuoto legislativo.



L'Europa

L'Europa da tempo si è preoccupata di evitare che fenomeni come quelli in corso nel nostro Paese possano determinare le condizioni per un aggravio della spesa pubblica e un ridimensionamento generalizzato delle retribuzioni e dei diritti dei lavoratori.

Il caos normativo in materia di rapporti di lavoro nei call center è una peculiarità italiana. Nei Paesi europei a più alto tasso di sviluppo l'emergenza sociale call center è un fenomeno del tutto marginale.

Infatti, nella descrizione del processo di definizione della direttiva europea 2001/23/CE "diritti dei lavoratori nel caso di mutamento della proprietà aziendale" vengono puntualmente descritti i fenomeni che si produrrebbero nel caso si decidesse di non intervenire .

Le motivazioni sulla necessità di adottare tali misure si estendono, inoltre, alla necessità di garantire una competizione equa sul mercato, proprio per evitare che le imprese più spregiudicate possano conquistare quote di mercato (meno pago il lavoro e più posso abbassare le tariffe ai committenti)

Per queste considerazioni, la Direttiva Europea è insensibile al mutamento della titolarità nell'impresa e collega la continuità dei rapporti di lavoro esistenti al trasferimento dell'entità economica, quale che sia la vicenda circolatoria del bene o del servizio.



Gli altri Paesi Europei

- ✓ Il Regno Unito ha recepito la direttiva 2001/23/CE nel Transfer of Undertakings (protection of employment) regulation del 1981 (TUPE) che all'art.5 dispone che "tutti i diritti, le facoltà e gli obblighi del cedente derivanti dal o vincolati al contratto sono trasferiti al cessionario" anche nei casi di cambio di appalto.
- ✓ In Svezia l'Employment Protection Act all'art. 6 ter dispone che i contratti di lavoro e le condizioni in vigore al momento del trasferimento seguano i dipendenti nel rapporto di lavoro con il nuovo datore. Sono i contratti collettivi, che in Svezia hanno una percentuale di effettività pari al 90%, a disciplinare nel dettaglio le vicende circolatorie.
- ✓ In Belgio i contratti collettivi, che in quel paese hanno efficacia erga omnes, dispongono che in caso di successione di appalti "il datore di lavoro tenderà - per quanto possibile - di realizzare la continuità dei contratti di lavoro". In ogni caso è salvaguardata l'occupazione per i rappresentanti sindacali. Il nuovo appaltatore ha l'obbligo di offrire il 75% dei posti di lavoro ai dipendenti dell'impresa che ha perso l'appalto.
- ✓ **Nella totalità dei casi, o attraverso norme di legge come in Inghilterra o attraverso un rimando ai Contratti Collettivi (laddove garantiscano norme valide erga omnes) come in Belgio, il legislatore ha introdotto norme affinché la competizione non si svolga con le modalità presenti nel nostro Paese**



Il caso Italia

- ✓ La materia è regolata dall'art. 29 del d.lgs n. 276/2003, più volte modificato dal legislatore.
- ✓ La normativa italiana in modo del tutto ingiustificato rispetto alla legislazione europea ha creato uno spazio aperto all'arbitrio ed alla corruzione, sottraendo l'appalto alla disciplina di cui all'art. 2112 c.c. che garantisce, in occasione di qualsiasi tipo di "mutamento nella titolarità di un'attività economica organizzata", la continuità dei rapporti di lavoro e dei diritti che ne derivano.
- ✓ L'esclusione dell'appalto dalla schema normativo di cui all'art. 2112 c.c. e dalla procedura di consultazione sindacale conseguente prevista dall'art. 47 l. 428/1990, ha sottratto la materia anche dalla contrattazione collettiva, rendendo ancora più anomalo il caso Italia rispetto gli altri Paesi europei.
- ✓ Il meccanismo che determina tale esclusione irrigidisce anche il mercato del lavoro italiano e i processi di riorganizzazione. All'atto della cessione di un ramo, con conseguente stipula di appalto di servizio, i lavoratori mantengono diritti e tutele. Al rinnovo de contratto di appalto gli stessi lavoratori possono perdere il lavoro nel caso in cui la loro azienda perdesse la commesse. Un paradosso giuridico insomma. Tale condizione determina una indisponibilità ad affrontare cessioni di rami di azienda e un contenzioso giuridico di proporzioni enormi. Si pensi alla cessione del Customer di Vodafone a Comdata, realizzata nel 2007, che ha visto 52 giudici pronunciarsi, spesso in maniera contraddittoria, con soluzioni diversificate a seconda della giurisdizione del giudice che a 7 anni dalla sua realizzazione non consente di assumere determinazioni definitive. Altri casi sono descrivibili per altre aziende quali Telecom Italia, Wind, British Telecom eccetera. Un ottimo motivo per non investire nel nostro Paese.



migliorare le tutele, risparmiare soldi pubblici, favorire gli investimenti, in altre parole Politiche Industriali

Alla luce delle considerazioni di cui sopra, è evidente che si rende necessario un recepimento più corretto della direttiva europea in parola attraverso una modifica dell'articolo 2112 del codice civile e dell'articolo 29 del Decreto Legislativo 276/2003. Tale modifica potrebbe essere realizzata in via sperimentale proprio nel settore dei call center, in cui il costo del lavoro rappresenta oltre il 70% del costo totale dell'appalto.

La modifica potrebbe essere realizzata attraverso una normativa definita, sulla base del modello inglese della TUPE, o attraverso una previsione di legge che fissi i minimi inderogabili rimandando al contratto nazionale, definito sulla base dei criteri introdotti dal TU sulla rappresentanza sottoscritto in data 10 gennaio 2014 tra Confindustria e Cgil, Cisl e Uil per evitare fenomeni di dumping contrattuale, le modalità con cui attuare le tutele. I benefici sono facilmente riassumibili:

- Riduzione della spesa pubblica per incentivi e ammortizzatori sociali così come evidenziati in precedenza;
- Continuità nell'occupazione del personale impiegato che porterebbe in dote le competenze acquisite mantenendo i livelli retributivi già maturati, evitando una spirale che comprime i consumi interni;
- Consolidamento del settore attraverso la costituzione di call center nazionali che sarebbero chiamati a competere sull'efficienza, sulle tecnologie, sugli investimenti, procedendo ad automatizzare, attraverso investimenti in IT le attività più semplici aumentando il livello di intervento degli operatori rendendo inutili i processi di delocalizzazione in corso e predisponendo gli stessi ad accogliere le attività derivanti dalla riforma e dalla digitalizzazione della Pubblica Amministrazione;
- Liberare i processi di riorganizzazione che consentendo cessioni di ramo tutelate per consentire alle aziende di concentrarsi sui rispettivi core business.
- Riduzione drastica del contenzioso giuridico, vero e proprio freno agli investimenti esteri nel nostro Paese



FISTel - CISL
Federazione Informazione
Spettacolo e Telecomunicazioni



RAGIONI E SOLUZIONI DELLA CRISI DEI CALL CENTER IN ITALIA.

La crisi in cui versano i Call Center non è soltanto legata alla crisi economica generale ma affonda le radici nella gestazione e nel mancato governo dei processi di sviluppo che essi hanno avuto nell'ultimo decennio.

Si è passati velocemente da una attività deregolamentata a caratteri sperimentale alla gestione di un grande business economico che nel 2014 fatturerà circa 1300 mln di euro e impiega circa 80.000 lavoratori; abbiamo avuto l'ingresso nel settore di piccole e medie imprese, l'ingresso di importanti Società quotate in borsa, ma anche l'ingresso di autentici avventurieri.

Parallelamente alla crescita esponenziale del business, si sono moltiplicati i Call Center, è cresciuta la domanda, sono aumentati gli addetti, sono aumentati i processi di delocalizzazione del servizio, sono evolute le competenze e sono emerse le grandi contraddizioni di un settore senza una precisa identità.

L'incremento costante della domanda, e la conseguente richiesta di addetti, ha portato le Aziende di Call Center a studiare la legislazione italiana in materia di incentivazione all'occupazione; hanno individuato nelle aree del mezzogiorno le sedi più convenienti per poter organizzare l'attività, sia per le citate incentivazioni e sia per il grande e qualificato bacino di manodopera che il 41% di disoccupazione giovanile può assicurare.

Molte Regioni, Province e Comuni privi di un tessuto industriale, hanno intravisto nei Call Center un'opportunità di lavoro per le ragazze e i ragazzi del territorio ed hanno favorito gli insediamenti con ulteriori forme di aiuti finalizzati allo sviluppo occupazionale.

Sono emerse anche esperienze negative, di criminalità organizzata che vanno contrastati senza riserve, nella gestione e nell'appropriazione di risorse pubbliche, utilizzando il lavoro come strumento per delinquere, senza alcuna considerazione per il dramma che si è abbattuto su migliaia di famiglie dopo il fallimento di alcune imprese come Phonemedia, Omnia e tante altre Aziende meno conosciute.

In questi anni, quando le attività si sviluppavano a ritmi vertiginosi, sono esplose tutte le contraddizioni di sistema, anche per una frastagliata applicazione dei CCNL (TLC- Commercio - Industria) e per la mancanza di una autorevole rappresentanza sindacale. Le contraddizioni hanno interessato la tipologia dei contratti di lavoro, delle professionalità, l'idoneità delle sedi di lavoro, l'efficienza dei sistemi, i controlli sulla qualità e il rispetto delle leggi a tutela della privacy e della dignità dei lavoratori.

Il settore dei Call Center è passato spesso per gravi crisi di sistema. La prima è legata alla diffusa precarizzazione dei contratti di lavoro dove, forme di protesta spesso indirizzate e manovrate, che avevano individuato nella precarietà una forma di aggregazione finalizzata al consenso politico, impedivano al sindacato confederale di individuare e condividere gli strumenti necessari alla soluzione negoziale delle criticità.

Per uscire da questa difficile situazione sociale che iniziava a preoccupare il sindacato Confederale e poi anche il Governo e la Confindustria, si imboccò la via della concertazione tra le parti e si avviò un processo di regolamentazione del settore con la circolare del Ministro del Lavoro n. 17/2006, per la definizione delle attività di in-bound e di out-bound e dei rispettivi contratti di lavoro.

L'in-bound venne immediatamente riconosciuto come lavoro dipendente, mentre per l'out-bound la circolare indicava 3 orientamenti: la genuinità delle attività CO.CO.PRO; il concetto della prevalenza delle attività (vendita, promozione ecc); l'autonomia della prestazione (orario di lavoro, programmazione).

Alcune Aziende nelle quali era esploso il conflitto, prima per via legale e successivamente per via sindacale, subito dopo l'avviso comune del 4 Ottobre 2006 tra CGIL – CISL – UIL e Confindustria, passarono alla stabilizzazione di tutti i lavoratori sia in-bound che out-bound, per chiudere definitivamente il contenzioso con i lavoratori e liberare gli impianti dalla protesta politica.

Una scelta che per alcuni di noi - di cultura pragmatica - sembrò troppo azzardata tenendo conto dei fondamentali economici delle imprese, per alcuni fu la vittoria del precariato e del lavoro sul capitale e sui padroni da sbandierare come simbolo del riscatto sociale.

“Le dinamiche alle quali abbiamo assistito alla fine del 2009 e fino ad oggi sono meno esaltanti dei giorni della vittoria”.

Migliaia di ragazzi e ragazze che avevano vinto il precariato, con un contratto a tempo indeterminato, hanno visto svanire il sogno di un lavoro sicuro e forse alcuni l'unica opportunità occupazionale della vita.

La scelta portò alcune imprese ad abbandonare le attività di out-bound diventate antieconomiche per concentrarsi esclusivamente sulle attività in-bound, che purtroppo oggi sono insufficienti a saturare i livelli occupazionali post- stabilizzazione.

Quelle Aziende, insieme alle altre, si sono rilevate le più affidabili e le più serie dal punto di vista imprenditoriale, ma oggi attendono pazientemente risposte concrete per poter proseguire la missione industriale.

Comunque quella delle stabilizzazioni di circa 25.999 lavoratori - aldilà delle crisi aziendali esplose dopo questo percorso - è stata una delle più belle pagine della storia confederale che ha rafforzato la concertazione come metodo per la soluzione dei problemi del mondo del lavoro.

La CISL e la FISTel per affrontare i problemi dei Call Center - che non sono terminati dopo la circolare Damiano ma sono esplosi con forza per ragioni diverse dalla precarietà - pensa che la soluzione sia ancora quella della concertazione per la definitiva regolamentazione del settore con interventi strutturali e a lungo termine.

Il Sindacato Confederale, attraverso la negoziazione, è riuscito anche a regolamentare le attività out-bound (secondo le previsioni dell'art.24 bis del decreto legge 83/2012) con l'accordo del 1 agosto 2013 per evitare abusi al fine di mascherare rapporti di lavoro subordinati, definire un corrispettivo e garantire un insieme di tutele ai Collaboratori

La CISL e la FISTel vogliono che il settore dei Call Center passi dalla precarietà industriale al definitivo riconoscimento di "industria di mercato", dove circa 80.000 lavoratori contribuiscono alla ricchezza del Paese e vanno tutelati insieme alle loro Aziende come ogni altro settore produttivo.

C'è bisogno di aprire un'altra stagione di certezze dopo quella delle stabilizzazioni per dare a questo settore la via di uscita dalla crisi strutturale, passando attraverso un patto vincolante tra Operatori del settore, Imprese committenti, Governo e Sindacato, perché ognuno ritrovi le proprie convenienze secondo gli interessi che rappresenta.

Come Cisl e FISTel abbiamo individuato delle aree molto precise di intervento, che sulla base dell'esperienza maturata in questi anni nelle gestione dei processi sindacali e delle crisi aziendali, possono essere sintetizzati in alcuni punti per favorire la buona occupazione:

1. **Difesa del lavoro;**
2. **Regolamentazione della domanda;**
3. **Interventi fiscali e incentivi all'occupazione;**
4. **Detassazione degli investimenti.**
5. **Contrasto alle delocalizzazioni**
6. **Estensione del 2112 ai cambi di appalto.**

Difesa del lavoro

Il settore dei Call Center deve poter accedere a tutti agli ammortizzatori sociali superando le deroghe che sono state riconosciute in questa particolare fase di crisi. Bisogna puntare, attraverso un indirizzo comune, al riconoscimento industriale del settore ed ad un codice unico per le contribuzioni sociali.

Il lavoro nero deve essere contrastato con maggiore efficacia da parte del Ministero del Lavoro attraverso l'intensificazione delle attività ispettive, salvaguardando di fatto le imprese che rispettano le leggi e i contratti per evitare il dumping salariale e di mercato.

Regolamentazione della domanda.

Una delle cause della instabilità del settore deriva dalla mancanza di regole per la predisposizione delle gare. Le gare al massimo ribasso nella P.A. ed a basso costo dei privati devono trovare un punto di equilibrio non più rinviabile nell'interesse sociale del Paese e di una sana economia di mercato.

Per le gare sia pubbliche che private bisogna inserire nei bandi di gara un riferimento al costo minimo contrattuale di lavoro, come condizione vincolante per le offerte economiche, finalizzate all'aggiudicazione delle commesse.

La deregolamentazione assoluta ha favorito le imprese che utilizzando gli incentivi all'occupazione hanno contribuito alla significativa contrazione dei prezzi. Paradossalmente gli incentivi all'occupazione si sono trasformati in incentivi alle imprese committenti o risparmi per le P.A. che notoriamente sono campioni di sprechi.

Per queste ragioni servono regole, ma anche un codice etico tra outsourcer e committenti, per evitare che la parte più debole della filiera debba pagare il conto della riduzione dei ricavi nel settore delle TLC o dell'energia.

Interventi fiscali e incentivi all'occupazione

L'utilizzo degli incentivi alle imprese spesso ha portato a gravi degenerazioni, come quella precedentemente citata di deviazione criminale delle risorse pubbliche, ma anche all'utilizzo degli incentivi per abbassare l'offerta economica, per aggiudicarsi gare, o a speculazioni societarie con chiusure e riaperture di sedi dove il costo del lavoro era più conveniente. Ovviamente abbiamo il dovere di tutelare l'occupazione in tutto il Paese e denunceremo con forza ogni tentativo speculativo.

Gli incentivi all'occupazione come quelli previsti dalla **legge 407/90** e quelle similari regionali devono essere riformulate attraverso due fasi; una ex ante che deve prevedere la riduzione degli oneri sociali, per assunzioni con tutte le forme di contratto, anche a termine, previsti dal CCNL delle Telecomunicazioni di durata almeno triennale, ed una fase ex post con un robusto riconoscimento economico sotto forma di detrazioni alla trasformazione dei contratti a tempo indeterminato.

Riduzione IRAP e IRES.

I Call Center sono definiti a labour-intensive. Il costo del lavoro incide per oltre l'80% sui costi complessivi delle Aziende e la redditività è molto bassa.

La riduzione dell'IRAP, per le aziende che hanno un costo del lavoro superiore al 50% dei ricavi è un provvedimento che riteniamo necessario per la sopravvivenza dei Call Center così come un intervento sull'IRES, finalizzato alle detrazioni di alcuni elementi di costo.

La riduzione dell'IRAP potrebbe avvenire attraverso benefici fiscali legati ad interventi a sostegno dell'occupazione come le stabilizzazioni, ma anche attraverso forme di detrazione che riguardino i contratti a tempo determinato, apprendisti, inserimento e riqualificazione del personale, oltre ad una maggiore forfetizzazione per i contratti a tempo indeterminato.

Sull'IRES bisogna intervenire con la detraibilità piena delle spese telefoniche che rappresentano un costo primario per l'attività e l'aumento della detraibilità degli interessi passivi.

Detassazione degli investimenti

Il settore dei Call Center potrebbe accedere al riconoscimento dei benefici previsti dalla Tremonti Ter per gli investimenti nelle nuove apparecchiature di informatica che sono alla base dello sviluppo e delle innovazioni nel settore.

Secondo noi, i 4 punti che formulano le nostre proposte sono necessari e richiedono tempi di attuazione nel breve periodo, altrimenti le crisi aziendali si moltiplicheranno e gli strumenti in deroga adottati in via eccezionale a sostegno dell'occupazione cesseranno la loro efficacia in quanto non strutturali.

Fondamentale è l'avvio dell'Osservazione Nazionale sul monitoraggio del settore a cura del Ministero del Lavoro e di quello dello Sviluppo Economico, dove si possa consolidare il patto tra operatori, committenti, governo e sindacato attraverso atti concreti.

Contrasto alle delocalizzazioni.

Negli ultimi anni le delocalizzazioni di attività italiane all'estero sono cresciute in termini esponenziali. Oltre 14.000 lavoratori in Albania lavorano su queste attività a bassissimo salario e senza tutele contrattuali e contribuendo al dumping nel nostro Paese.

La CISL e la FISTel chiedono al Governo, al Ministero del Lavoro e anche alla Magistratura di far rispettare le leggi dello Stato attraverso controlli ispettivi e indagini giudiziarie perché **il 24 bis della legge 83/2012** (tutela della privacy, comunicazioni al Ministero del Lavoro entro 120 gg delle attività delocalizzate e la scelta di un operatore di poter essere risposto da un operatore italiano) viene troppo spesso eluso con gravi danni per i lavoratori italiani, per i consumatori e per le imprese sane, che hanno deciso di non delocalizzare nell'interesse del Paese.

Estensione del 2112 ai cambi di appalto

I cambi di appalto non possono essere l'occasione per licenziare i lavoratori professionalizzati con diritti e salario di anzianità e sostituirli con lavoratori neo-assunti che permettono il passaggio di commessa a basso costo da un appaltatore ad un altro. L'Italia ha interpretato in modo approssimativo la Direttiva Europea 2001/23CE impedendo l'applicazione dell'art.1 l.428/90 e le garanzie previste dal 2112.

Conclusioni

Dopo l'apertura del tavolo al MISE del 27 maggio 2014 e gli impegni assunti per una riconvocazione in tempi brevi per dare seguito ad approfondimenti normativi e legislativi orientati alla soluzione delle problematiche descritte, purtroppo ad oggi si è registrato un assordante silenzio da parte delle Istituzione che, pure in occasione dello sciopero e della manifestazione nazionale del 4 giugno, si erano affrettati a dichiararsi disponibili ad interventi a sostegno dell'occupazione e delle imprese.

Purtroppo nelle prossime settimane circa 3000 lavoratori perderanno il posto di lavoro nell'indifferenza del Governo e delle Istituzioni a cui ci siamo appellati come sindacato; altri 7/8000 lavoratori perderanno il lavoro entro la fine dell'anno senza un intervento strutturale sulle regole/fiscalità del settore.

Crediamo che le risorse a sostegno degli interventi di settore siano compatibili con le politiche del Governo per incentivare lo sviluppo dell'occupazione giovanile la quale può essere utile a fornire servizi a supporto della crescita economica ed alla P.A., e che finalmente il settore dei Call Center si possa avviare ad essere un comparto maturo nelle dinamiche industriali del Paese.

La ripresa del settore deve poter dare più fiducia ai lavoratori ma anche agli imprenditori; importante è poter contare sulla disponibilità di risorse per far fronte agli investimenti tecnologici, puntare al riconoscimento delle professionalità e, dopo oltre un decennio, ad un minimo di riconoscimento di produttività nelle aziende più strutturate.

Alle Aziende di Call Center ed ai committenti chiediamo un patto di sistema che legghi indissolubilmente le commesse ottenute in Italia al mantenimento occupazionale nel nostro Paese per evitare che queste possono essere delocalizzate nei Paesi a basso costo del lavoro.

Per noi questa è la condizione prioritaria per continuare con tenacia e convinzione questa lunga e difficile battaglia, per creare le condizioni per le quali i lavoratori dei Call Center possano sentirsi definitivamente integrati nel tessuto produttivo del Paese e non un esercito di emarginati e di precari per tutta la vita.

Roma, 7 luglio 2014

Le Segreterie Nazionali CISL e FISTel



**Categoria Nazionale dei Lavoratori
Temporanei Autonomi Atipici e Partite Iva**

Roma, 7 luglio 2014

Commissione Lavoro Camera dei Deputati, audizione 8 luglio 2014

Memoria

Ringrazio il Presidente e gli Onorevoli deputati dell'audizione concessa, la UILTemp[®] che è la categoria della UIL che rappresenta i collaboratori, i lavoratori in somministrazione, le partite iva e comunque tutti i rapporti di lavoro non tradizionali.

Lavoratori vulnerabili che sono i primi che in questi anni hanno pagato la crisi del settore delle telecomunicazioni.

Pur apprezzando lo spirito del processo di stabilizzazione avviato nel 2006-2007 questo ha di fatto reso strutturale la collaborazione a progetto nei servizi outbound, ma come sarà noto a tutti, nella stragrande maggioranza dei casi non si parla affatto di lavoro autonomo ma di lavoratori che, dal lunedì al sabato, entrano la mattina ed escono la sera. La collaborazione a progetto ha avuto, dunque, il solo scopo di ridurre il costo del lavoro facendolo pagare direttamente ai lavoratori. Un principio quello delle collaborazioni a progetto che è stato poi confermato dalla legge 92/2012 creando una concorrenza nel settore che ha costretto il legislatore a inserire successivamente una deroga anche per il recupero crediti e le ricerche di mercato, settore, quest'ultimo, dove la contrattazione collettiva di settore ha permesso che non si estendessero le logiche che andavano affermandosi nei call center.

Ma in questi 10 anni una politica di riduzione dei compensi e dei diritti, nel quale il salario dei collaboratori è di fatto il 50% di quelli di un dipendente e dove spesso per ottenere una proroga è necessaria una conciliazione non salverà il settore, e, nemmeno una politica salariale a ribasso con meno di 4 euro e 60 all'ora aiuterà l'impresa anzi, entrambi saranno ugualmente precari.

Non solo delocalizzazioni ma anche servizi automatici via internet o social network che non riusciremo ad arrestare per questo crediamo anche che vadano regolate modalità diversi di servizi in remoto in cui i lavoratori possano lavorare da casa avendo certezza di retribuzione e diritti e, allo stesso tempo, pensare a misure di supporto per le aziende che decidono di riportare in Italia attività delocalizzate,



**Categoria Nazionale dei Lavoratori
Temporanei Autonomi Atipici e Partite Iva**

Oggi sono circa 40.000 i collaboratori a progetto occupati nel settore e non immaginiamo il classico studente universitario ma, madri e padri di famiglia precari da oltre 10 anni.

Per la UILTemp[®] occorre rivedere le deroghe previste dalla legge 92/2012 che permette il diffuso utilizzo del contratto a progetto nei servizi outbound.

Una legge sugli appalti che estenda il principio di parità di trattamento in caso di esternalizzazione, principio che a nostro avviso, va esteso anche nei processi di delocalizzazione facendo pagare per i servizi offerti in Italia da aziende estere un contributo pari alla differenza del costo del lavoro e che vada a costituire un fondo per sostenere i processi di stabilizzazione.

Questo perché crediamo che il semestre di Presidenza europea debba affrontare l'applicazione della direttiva europea 23/2001/CE sul mantenimento dei diritti dei lavoratori in caso di trasferimento di imprese ma soprattutto e non solo per il settore dei call center la direttiva 96/71/CE relativa al distacco dei lavoratori nell'ambito di una prestazione di servizi e il programma dell'Ilo che puntava a modernizzare gli uffici di collocamento ma che di fatto è servito a delocalizzare attività di call center in Albania.

Bisogna rendere operative le previsioni del Decreto Sviluppo che impone al gestore dei servizi, nel caso di una chiamata dall'estero, di specificare il paese di provenienza della telefonata, lasciando poi agli utenti un'alternativa, cioè la possibilità di scegliere se ricevere invece l'assistenza da un addetto residente in Italia.

Pertanto, riteniamo utile, che la delega sulla riforma degli ammortizzatori sociali debba tradursi in un sistema realmente universale estendendo protezioni in caso di malattia, infortuni, maternità e di sostegno al reddito già previste per i lavoratori dipendenti anche ai collaboratori a progetto, ripensando il ruolo in tempi brevi alla funzione della Gestione Separata INPS che deve essere un investimento a garanzia del futuro previdenziale dei giovani



Analisi delle criticità del mercato dei Call center
e
soluzioni strutturali per il rilancio del settore

Il vero volto dei lavoratori dei Call Center.

A quasi sette anni dalle stabilizzazioni che hanno riguardato il settore dei Call Center in outsourcing, è necessario dare avvio ad un percorso che sia in grado di consegnare la giusta dignità ed il riconoscimento delle professionalità che nel tempo si sono costruite e costituite.

E' inevitabile, pertanto, dover superare i luoghi comuni ed il qualunquismo, trasformando la figura del lavoratore di call center, dalla figura rappresentata nei film, in quella di un lavoratore dotato di grandi capacità di problem solving, di una ottima conoscenza della tecnologia, di formidabili capacità di comunicazione.

Troppo spesso, ancora oggi, l'immagine dell'operatore telefonico è associata alla precarietà, ritenendo che tale attività sia solo l'anticamera all'accesso nel mondo del lavoro, assimilata a secondo lavoro, assimilata ad un passatempo per studenti e casalinghe. Si tratta invece di un settore, in cui gli uomini e le donne che vi operano sono caratterizzati da elevata scolarizzazione, capaci di lavorare per obiettivi, capaci di generare valore aggiunto rispetto ai servizi o ai beni offerti nel mercato dai Committenti. Sono circa 80.000 i lavoratori che in questo settore hanno potuto trovare una occupazione stabile e costruire intorno ad essa il proprio futuro e la propria speranza.

Provando a tracciare un profilo reale di un agente telefonico impiegato con contratto di subordinazione nel Call center, scopriamo che si tratta di un lavoratore Part-time con percentuale oscillante tra il 50% e il 75%, la cui retribuzione media non arriva mai a 1000 euro. Il 70% della forza lavoro impiegata è composta da donne.

I ritmi di lavoro a cui è chiamato un impiegato del settore, sono estremamente frenetici e pressanti. Il servizio da lui effettuato, infatti, deve essere caratterizzato dalla tempestività operativa e dalla qualità erogata, nonché da dalla capacità di adeguarsi ad orari di lavoro flessibili.

I parametri operativi, solitamente, sono il frutto della richiesta della stazione appaltante. Essa stabilisce la remunerazione della chiamata ed il valore della qualità da erogare.

Più specificatamente, il Committente stabilisce la durata della chiamata attribuendo ad essa un valore in euro (esempio 3'30" massima durata con remunerazione pari ad 1€), poco importa la reale durata della chiamata, essa verrà retribuita in base al minutaggio massimo fissato ed il tempo aggiuntivo sarà un costo a carico dell'appaltatore. Associata alla durata, poi, vi è la richiesta di **"One call solution"** (parametro qualitativo) ovvero la risoluzione del problema del cliente finale, in una sola chiamata.

Se ciò non dovesse accadere, se il cliente dovesse richiamare, ciò significherebbe l'applicazione di penali a carico dell'outsourcer. In aggiunta a ciò, la committenza, stabilisce il tempo massimo di attesa in coda prima che il cliente finale, possa ottenere la consulenza e la risoluzione al proprio problema.

La rapidità di risposta è, pertanto, un ulteriore elemento di bonus\malus applicato ai contratti di appalto. Ciò evidentemente rappresenta le modalità di efficientazione dei servizi proposti dall'appaltante al proprio portafoglio clienti, affidato a mezzo esternalizzazioni e mediante appalto ai call center vincitori delle gare bandite.

Questi ultimi, quindi, devono fondare il proprio Core Business in base all'esigenze del servizio da loro acquisito. Hanno, conseguentemente, la necessità adattare costantemente la propria organizzazione del lavoro alle molteplici esigenze operative o agli improvvisi scenari, frutto della perdita o dell'acquisizione dell'appalto.

In questo contesto, quindi, l'operatore telefonico non è più considerabile come il mero centralinista la cui attività consta nel smistare le esigenze ai reparti competenti, piuttosto possiamo definirlo come l'operatore di un nodo di comunicazione in possesso di capacità di integrazione sociale che gli permettano di fronteggiare una serie di esigenze che potranno essere conosciute solo al momento in cui l'interazione telefonica avrà luogo.

Da esclusivo centro gestione reclami, anche grazie alle innovazioni tecnologiche, il call center si è trasformato in centro assistenza e cura del cliente finalizzato alla sua fidelizzazione ed all'orientamento di acquisti e consumi.

Caratteristiche del call center.

Per call center, si intende un'organizzazione interna o esterna alle aziende (in house/outsourcing) finalizzata a fornire, in modo strutturato, servizi specializzati attraverso l'interazione telefonica o mediante ulteriori sistemi mediatici destinati ai propri clienti/utenti (customer care). Si tratta quindi di un insieme di dispositivi tecnologici, piattaforme informatiche e risorse umane che in una azione unica agiscono al fine di gestire le chiamate telefoniche da o verso un'azienda.

I diversi modelli organizzativi, stabiliscono le caratteristiche proprie di ogni singolo call center. La prima distinzione, utile alla comprensione dei diversi modelli, è data dalla scelta tra *in house* e *outsourcing*.

Nel primo caso siamo di fronte ad un servizio destinato ai clienti di un'azienda e gestito internamente con personale proprio, solitamente inquadrato con contratto nazionale del settore di appartenenza dell'impresa stessa. Nel secondo caso, *outsourcing*, la gestione dei clienti viene esternalizzata ed appaltata ad un'ulteriore azienda, solitamente operante nel settore delle telecomunicazioni, che gestirà il portafoglio clienti della committente. Una ulteriore distinzione, sempre meno nitida e definita, è quella tra attività *outbound* e attività *inbound*. I servizi "out" sono caratterizzati tra transazioni commerciali, gestione recupero crediti, telemarketing e teleselling, inviti ad eventi, ricerche di mercato ed ogni altra attività in cui si effettua una chiamata dal call center verso l'esterno e dirette a clienti o potenziali clienti che rientrano in determinati target.

Differentemente, quando si parla di *inbound* si intende indicare i servizi erogati al momento della ricezione delle chiamate dai già clienti o da nuovi clienti. Tra questi ultimi rientrano le attività di customer care, customer satisfaction, help desk tecnico, acquisizioni ordini. L'evoluzione dei servizi e delle piattaforme tecnologiche, ha quasi del tutto superato la netta distinzione tra inbound ed outbound, trasformando le attività "in" come una occasione per l'allargamento dei perimetri commerciali delle aziende. Oramai il cliente oltre ad ottenere le risposte ai suoi quesiti, diventa destinatario di nuove offerte commerciali che hanno luogo nel corso della stessa chiamata. Tali modalità, quindi,

rappresentano un'ulteriore modalità di efficienza del servizio telefonico offerto. In una sola chiamata è quindi possibile soddisfare i requisiti di qualità richiesti nell'assistenza clienti e l'aumento dei fatturati ottenuto grazie alla vendita di nuovi servizi. Si tratta di una attività definibile come mista, frutto anche delle limitazioni imposte dal Garante per la Privacy, in ordine alle tradizionali attività di outbound.

In questa ottica, il call center rappresenta uno strumento di re-engineering dei processi aziendali finalizzati alla gestione della clientela, basata sulla perfetta sinergia tra risorse tecnologiche ed umane.

Al fine di ottenere una migliore gestione qualitativa e quantitativa delle chiamate in entrata o in uscita da un call center, sono stati introdotti sistemi tecnologici combinati quali Acd (automatic call distribution) e Cti (computer telephony integration) che integrati ai sistemi Ivvr (interactive voice responder) ed alle piattaforme web (assistenza mediante chat online) permettono vantaggi sostanziali per i clienti e per le aziende. L'utilizzo simultaneo di tali strumenti, ha determinato l'evoluzione del call center in contact center. Quest'ultimo, quindi, è definibile come il luogo nel quale si realizza, non solo il contatto tra azienda e mondo esterno, ma anche nel quale sono richieste, agli operatori telefonici, ulteriori ed elevate competenze. Un'evoluzione che attesta la trasformazione di un settore che è transitato dall'offerta di servizi accessori all'offerta di attività ad alto valore professionale. Tale trasformazione è stata la determinazione di un nuovo modello di business chiamato Crm (customer relationship management). **Il Crm è, pertanto, un'insieme di strategie, competenze, processi, tecnologie, skill, volte a massimizzare i processi di fidelizzazione ed acquisizione di nuovi clienti.**

Dalla stabilizzazione alle Gare al massimo ribasso.

Il percorso di regolamentazione e stabilizzazione del settore, cominciato con la Circolare del Ministero del Lavoro n.17 del 14 giugno 2006, dopo quasi 10 anni risulta incompleto ed incompiuto. La strada intrapresa dal Ministero, dagli imprenditori e dal sindacato, doveva

non solo trasformare i contratti di collaborazione in contratti di subordinazione, ma anche dare stabilità lavorativa ad un intero settore, quello dei call center in outsourcing, fino ad allora fondato sul lavoro precario. Dall'iniziale sforzo compiuto, anche al fine di adeguare la remunerazione degli appalti alla evidente crescita del costo del lavoro, oggi registriamo il massivo ricorso alle gare al massimo ribasso. Il paradosso che caratterizza l'attuale contesto è caratterizzato dalla presenza di una struttura di costi estremamente rigida, al quale sono chiamati gli appaltatori, e dalla continua richiesta di riduzione costi provenienti dalle stazioni appaltanti.

Concretamente ci troviamo in una condizione di inversa proporzionalità, nella quale gli outsourcer vedono crescere il costo del lavoro ed i costi fissi d'impresa ed i Committenti impongono remunerazioni risibili per i servizi affidati in appalto. Tale fenomeno, tra l'altro coinvolge sia stazioni appaltanti private, sia quelle pubbliche o partecipate dallo Stato. Eni, Enel, Asl Puglia, Trenitalia, Poste Italiane, Comune di Milano, Comune di Roma, Alitalia, Sky, Mediaset, Acea, Monte dei Paschi di Siena e **centinaia di altri committenti, avviano gare per l'assegnazione dell'appalto di gestione dei servizi multimediali, a costi così bassi da essere in molti casi al di sotto del costo del lavoro.**

Gli standard qualitativi richiesti, invece, risultano essere elevatissimi anche a fronte di quanto imposto, per esempio, nel settore energetico dall' AEEG. E' evidente che tale processo comprimendo il business delle aziende appaltanti, mette in crisi il settore diventando, così, la prima causa di una serie di fenomeni quali il sub-appalto, la contrazione di personale, le delocalizzazioni. **L'attuale assenza di regole nell'affidamento e gestione degli appalti, diventa così l'involontario strumento attraverso il quale si incentivano comportamenti di dumping di mercato e di successiva contrazione dei livelli occupazionali.**

Sempre più di frequente, infatti, rileviamo presenza di "sottoscalisti" che gestiscono, attività di grandi Committenti il cui appalto è stato affidato a chi, per requisiti tecnici e per offerta vantaggiosa è risultato vincitore e che a sua volta, visto la scarsa convenienza economica, ha deciso di sub-appaltare. Quando parliamo di "sottoscalisti" ci riferiamo ad un mondo, troppo spesso invisibile, che opera fuori dalle norme e dalle regole del CCNL,

solitamente dedito allo sfruttamento dei lavoratori. Chi non decide di sub-appaltare, non potendo operare in perdita, ha altre 2 strade o quella della contrazione del costo del lavoro, mediante il ricorso ai licenziamenti collettivi, o quello della delocalizzazione in Paesi con salari nettamente più bassi. Queste ultime casistiche, molto spesso, sono operate in concorrenza tra di loro.

Ovvero, il processo, porta alla chiusura delle attività in Italia a favore di un trasferimento verso le Nazioni con una minor presenza o, in alcuni casi addirittura assenza, di tutele e diritti sindacali (Tunisia, Albania, Romania, Polonia, India, Turchia, etc). Nel corso degli anni, abbiamo assistito prima ad una sorta di delocalizzazione interna con il trasferimento di molte aziende dal Nord al Sud d'Italia, anche favorito dai benefici fiscali ottenibili nelle regioni meridionali (L.407/90), e poi alla fuga verso l'estero.

Dalle Gare al Massimo Ribasso alle Delocalizzazioni all'estero.

Come già riferito nel precedente paragrafo, il processo di delocalizzazione delle aziende all'estero è favorito sia dall'assenza di un impianto normativo adeguato, sia dalle gare al massimo ribasso, che diventano così una sorta di acceleratore del suddetto fenomeno.

Il codice dei contratti pubblici di lavoro, forniture e servizi, comunemente conosciuto come il Codice degli Appalti (D.lgs 163/2006) ha provato a riordinare la materia, attraverso il criterio **dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, al fine di favorire una concorrenza effettiva, basando la scelta su una valutazione congiunta degli elementi tecnici ed economici. In particolare si dovrebbe tenere in considerazione non solo il prezzo dell'offerta, ma, ad esempio anche criteri altrettanto importanti quali la qualità del servizio, l'assistenza tecnica e soprattutto **le caratteristiche ambientali**.

Scriviamo si dovrebbe, poiché sempre più spesso nelle gare di appalto di lavori pubblici questa miscela di criteri sembra non essere presa in considerazione a favore solamente dell'offerta più bassa sul costo del lavoro, giustificando tra l'altro anche il ricorso alla delocalizzazione. Nello specifico l'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavoro,

servizi e forniture (AVCP), in riferimento ad un ricorso sulla gara di appalto indetta da Acea nel giugno 2013 per l'affidamento dei servizi di call center e back office *“da aggiudicarsi al prezzo più basso”*, ha giudicato possibile e quindi legittimo, il caso che *“un'impresa concorrente o aggiudicataria decida di stabilire in un altro Paese dell'Unione europea la sede operativa del servizio allo scopo di ridurre i costi per la retribuzione del personale”*

Tutto ciò, tra l'altro già oggetto di una interrogazione parlamentare a risposta scritta, ci appare come un'ulteriore corto circuito in un sistema dove le poche regole sono anche troppo spesso disattese.

Delocalizzare, a nostro avviso, rappresenta invece la strada verso la desertificazione del settore.

La delocalizzazione può essere riassunta con la metafora della *“cavalletta”*. Le cavallette sono le imprese, che attratte da maggiori opportunità di profitto si spostano in sciame lì dove le attraggono condizioni migliori, cioè bassi salari e scarse tutele sul lavoro. Quando il diserbante, rappresentato dalle norme legislative, provvede a proteggere i lavoratori di un certo paese dallo sfruttamento, allora lo sciame si alza in cerca di prede più a buon mercato. Ogni postazione aperta all'estero e destinata ai clienti del mercato italiano, corrisponde ad un nuovo disoccupato e ad un posto di lavoro perso per sempre. L'assenza di norme legislative, tra le altre, pone due importanti quesiti, quello della gestione della privacy in Paesi terzi e quello dell'impovertimento delle casse dello Stato, causato dalla fuga di capitali e dalle evidenti mancate entrate fiscali. Sotto il profilo della Privacy, con l'art 24 bis del Decreto Sviluppo 2012, poi convertito nella legge n. 134 del 7 agosto 2012, si è tentato di mettere un argine alla fuga verso l'estero, puntando alla tutela dei dati personali e più complessivamente alla tutela dei consumatori residenti nel territorio italiano.

La citata norma, ad oggi, è, dal nostro punto di vista, pressoché disattesa sotto ogni aspetto. Pur sollecitati gli organi di controllo individuati nella stessa legge, ad oggi non esistono dati ufficiali sul numero di aziende che hanno trasferito le attività all'estero e che continuano ad operare per il nostro mercato. Apparentemente, non esiste una mappatura dei luoghi verso cui si è delocalizzato e di conseguenza non si conosce il reale rischio per la privacy dei cittadini né il potenziale rischio derivante dal fenomeno dei *“furti d'identità”*.

La gestione di dati personali, quali quelli anagrafici, gli iban bancari, i numeri di carte di credito, la gestione di documenti con firme, copie dei documenti d'identità, nonché di quelli sensibili, se effettuata al di fuori delle regole previste nel nostro Paese, può diventare oggetto di pirateria informatica con conseguenti gravi rischi per le vittime.

La citata norma, oltre a tutelare i dati dei clienti, lascia l'opportunità per il consumatore di scegliere tra una assistenza telefonica eseguita da personale che risponde dal territorio nazionale oppure una assistenza erogata dall'estero. A tal riguardo gli agenti telefonici o gli strumenti di Ivrr (*i cosiddetti alberi di navigazione automatici dei call center*), dovrebbero indicare il luogo di risposta alla telefonata.

Tale obbligo è generalmente disatteso dalla maggior parte degli operatori del settore. Parallelamente al problema della gestione dei dati personali e sensibili, si affianca l'effetto devastante che le delocalizzazioni, in generale, producono sulle casse dello Stato.

E' evidente, infatti, che la fuga di lavoro all'estero genera da un lato aumento della spesa pubblica a fronte dell'intervento, sui licenziati, attraverso gli strumenti di tutela sociale (cig, contratti di solidarietà, Aspi, assegni sociali Comunali), dall'altro determina un minor gettito fiscale non essendo, l'azienda trasferita, sottoposta al versamento delle imposte e tasse previste dal regime vigente.

Delocalizzare, dunque, porta al complessivo impoverimento economico, culturale e professionale del nostro Paese.

Struttura dei costi nei Call Center.

All'indomani delle stabilizzazioni, come già spiegato, le aziende di settore hanno dovuto modificare i modelli economici di riferimento e le proprie strutture organizzative. Si è passati, quindi, da una organizzazione flessibile capace di adattarsi repentinamente alle esigenze della committenza, ad una organizzazione decisamente più rigida. La metamorfosi compiuta ha determinato l'evoluzione da un modello caratterizzato dai volumi di traffico ad un modello in cui l'obiettivo principale è l'erogazione di servizi di qualità.

Il nuovo modello, quindi, ha dovuto introdurre una serie di parametri economici, fino ad allora irrilevanti. Tra tutti quello della saturazione delle risorse umane.

Il passaggio dalle collaborazioni alle subordinazioni, infatti, ha determinato la presenza di ulteriori costi incompressibili, quali il costo del lavoro. Esso incide, all'interno del contesto produttivo, per circa l'80% sui bilanci degli outsourcer.

Proprio al fine di affrontare i cambiamenti apportati con le stabilizzazioni, sin dal 2006 erano stati immaginati strumenti, ancora oggi non operativi, finalizzati a rendere sostenibili i nuovi assetti aziendali.

In materia di Irap era stata immaginata una più equa applicazione volta a generare la necessaria distinzione tra aziende *Labour intensive* e quelle con un costo del lavoro più contenuto. Il peso dell'Irap, che agisce sul valore della produzione al lordo dei costi per il personale, è circa 4-5 volte superiore rispetto agli altri settori.

Questa imposta grava fortemente sul risultato economico delle aziende.

Il gettito prodotto dal settore è pari a circa lo 0.07%, del tutto marginale, rispetto a quello complessivamente incassato dallo Stato.

L'insorgere della crisi e la mancata applicazione degli strumenti previsti, invece, è stata la causa determinante di una situazione di squilibrio che ha contribuito non poco all'attuale crisi di settore. Tra gare al massimo ribasso e pressione fiscale, oggi, i costi sono diventati maggiori dei ricavi.

Accanto alla questione fiscale, si aggiunge l'aumento dei costi destinati alla formazione dei dipendenti che a fronte della ricerca di maggior qualità nei servizi, rappresenta una ulteriore ed importante voce di spesa nei bilanci con un incidenza di costo pari a circa il 10%. Gli stessi costi telefonici, sia in voip che su rete, non godono di particolari agevolazioni in quanto non considerati come strumento di lavoro, ma equiparati a servizi fruiti dalle aziende.

Regolamentare il settore per difendere e rilanciare l'occupazione.

L'analisi fin qui effettuata, indica la necessità di interventi strutturali tesi a dare concreta risoluzione alle problematiche emerse nel corso degli anni. Occorrono risposte immediate e complete per evitare il definitivo tracollo del settore.

E' fondamentale intervenire nel merito per arginare le derive del mercato interrompendo l'azione di concorrenza sleale che risulta distruttiva dell'intero comparto. Al riguardo si ritengono non più rinviabili le azioni dirette ad intervenire nei seguenti ambiti:

- ***Inserimento dei minimi contrattuali nelle gare di appalto.***

Riteniamo che sia fondamentale prevedere norme di regolamentazione delle gare d'appalto che prevedano l'indicizzazione dei minimi contrattuali al costo del lavoro. La competizione nelle gare deve essere esclusivamente circoscritta al numero di servizi che l'outsourcing è in grado di offrire, alla capacità delle aziende di produrre qualità nei servizi affidati dal committente.

L'assenza di minimi, oggi, determina l'inevitabile morsa nella quale sono strette tutte le aziende che hanno regolarmente assunto con contratti di subordinazione. Emblematico al riguardo è il caso Poste Italiane che negli scorsi mesi ha provocato una dura polemica da parte di ASSOCONTACT (associazione di categoria).

- ***Eliminazione progressiva dei benefici derivanti dalle agevolazioni contributive previste dalla L 407/90.***

Le agevolazioni derivanti dall'assunzione di personale con almeno 24 mesi di disoccupazione, sono oramai diventate lo strumento nelle mani di un mondo imprenditoriale sempre più attento ai processi di defiscalizzazione ed incentivazione piuttosto che attenti ai propri progetti d'investimento ed alle prospettive di sviluppo ed espansione. Imprenditori ed aziende serie hanno da sempre utilizzato tali agevolazioni

con l'obiettivo di voler incrementare la propria forza lavoro, dando opportunità a giovani e meno giovani rimasti un passo indietro.

In alcune aree (vedi la Puglia o la Calabria), inoltre, tale strumento è diventato utile per combattere, in alcuni casi, il devastante e diffuso fenomeno della disoccupazione. Parimenti, in molte realtà tale strumento ha determinato politiche imprenditoriali "mordi e fuggi" portate avanti anche da colossi industriali, i quali a conclusione del periodo di agevolazione e dopo aver utilizzato al massimo le proprie risorse umane, hanno dichiarato poco profittabile il business in quei luoghi lasciando centinaia di lavoratori per strada.

Ancor più grave è quando, queste ultime, si sono spostate in Regioni vicine per insediare nuovi stabilimenti ricanalando i propri interessi verso le agevolazioni ottenibili.

Per quanto apparentemente utile, tali agevolazioni sono diventate strumento di speculazione economica e sociale, incrinando ancor di più il destino di alcuni territori, soprattutto nel mezzogiorno d'Italia, e di tante famiglie.

Pertanto risulta oggi utile pensare alla progressiva eliminazione di tali agevolazioni e ragionare invece sulla individuazione di quelle aziende sane, con una visione industriale del mondo del lavoro, che hanno mantenuto, ed in alcuni casi consolidato, nel corso degli anni il perimetro occupazionale, magari rinunciando a delocalizzare ed operando in ogni caso in modo corretto e rispettoso delle norme di legge e contrattuali nei relativi contesti.

-
- ***Inserimento clausole di penale per errata comunicazione volumi di lavoro da parte del Committente.***

E' altrettanto importante prevedere l'inserimento di clausole a salvaguardia dei livelli di produzione per le aziende affidatarie di servizi telefonici in outsourcing. Largamente diffusa, infatti, è l'abitudine che molti committenti, operanti nel mercato italiano,

hanno nel comunicare previsioni approssimative di volumi di traffico telefonico da smistare ai propri partner.

Quotidianamente, le aziende operanti nel settore devono confrontarsi con l'estrema differenza tra le previsioni comunicate dai committenti ed i volumi realmente assegnati ad esse. Tale fenomeno rappresenta un fondamentale ostacolo per la messa in efficienza dell'apparato produttivo. L'assenza di regole, dunque, determina fenomeni di sovradimensionamento o di sottodimensionamento della manodopera rispetto alle reali necessità operative indicate dal committente.

La gravità di tali comportamenti eticamente scorretti, determina altrettanti gravi risvolti sui costi aziendali e sulla gestione corretta del personale impiegato. Risolvere tale aspetto determinerebbe un grosso passo in avanti verso la messa in efficienza del sistema azienda, anche nei termini del rispetto delle norme di diritto del lavoro e delle norme previste dal CCNL di settore.

- ***Inserimento della clausola sociale nei contratti tra Committenti e Outsourcer.***

La tutela dell'occupazione nell'ambito del settore dei call center risulta, come già ribadito, preminente rispetto all'evoluzione dell'occupazione nel Paese. Riteniamo, pertanto, necessario prevedere l'inserimento di clausole sociali nell'ambito dei contratti stipulati tra committenti ed outsourcer.

Di particolare interesse, quindi, è la previsione di clausole volte a facilitare il transito della manodopera tra aziende del settore, secondo il principio di assegnazione dell'appalto (vedi appalti pulizie etc).

Tale sistema porterebbe un duplice vantaggio sia per il mondo produttivo che per quello del lavoro. Le aziende, intese come Committenti ed assegnatari di campagna, ridurrebbero drasticamente i costi derivanti dall'avvio delle attività e dal raggiungimento immediato dei livelli qualitativi previsti dalle norme vigenti in materia. Per il mondo del lavoro, infine, diventa una opportunità attraverso la quale è possibile

riconsegnare centralità alla dignità ed alla professionalità dei lavoratori, riducendo ai minimi termini il rischio occupazionale.

- **Politiche di contenimento e contrasto alla delocalizzazione delle attività.**

Quando il “*mordi e fuggi*” non è più sufficiente e le aziende intendono ridurre all’inverosimile i costi del lavoro, si avviano i processi di delocalizzazione delle attività nei Paesi in via di sviluppo. Albania, Romania, Bulgaria, Tunisia etc. , diventano il luogo nel quale si manifestano le opzioni di offshoring scelte dalle aziende che intendono ridurre il costo della manodopera. Tali processi spostano le attività di assistenza clienti ovvero le attività Inbound destinate al mercato italiano in sedi assolutamente lontane dal luogo in cui il servizio è destinato. Tale fenomeno è già stato ampiamente affrontato anche negli altri Paesi europei e risolto, nel massimo rispetto della iniziativa privata, in Francia.

In tale Nazione, le norme di settore prevedono l’obbligo di comunicazione da parte dell’agente del luogo di ricezione della chiamata. Solo a titolo esemplificativo, il cliente francese contatta un numero di assistenza clienti, l’agente riceve la chiamata a Tirana ed è obbligato a dichiarare il proprio luogo di risposta. Tale norma, ovviamente, incide sul Committente che deve controllare e monitorare l’applicazione della stessa.

Essa è servita a convincere molti Committenti della necessità di manodopera nazionale, è servita a proiettare lo sguardo dei Committenti verso la qualità del servizio piuttosto che verso il gioco al ribasso sui costi. **Contenere le delocalizzazioni significa infine, evitare che i dati sensibili di molti clienti italiani finiscano in Paesi dove vigono norme in materia di Privacy differenti da quelle presenti nella nostra legislazione.**

- **Applicazione del Cigo e Cigs nel settore delle Telecomunicazioni.**

Preoccupante è indubbiamente, l’assenza di ammortizzatori sociali capaci di intervenire in modo concreto e sostanziale nel caso di particolari congiunture economiche. Le

Telecomunicazioni, rientrando nell'ambito dei servizi, del terziario avanzato non possono, attualmente, utilizzare tali ammortizzatori sociali. Le aziende, quindi, si trovano spesso costrette a metter mano alle ferie dei lavoratori e nei casi estremi ad attivare procedure di mobilità che equivalgono a licenziamenti collettivi.

A fronte dell'esperienza e dei cicli economici verificati nel settore, riteniamo importante ampliare la fruibilità del fondo cassa integrazione ad un settore, quello delle telecomunicazioni, che come già detto risulta, con le migliaia di persone impiegate, trainante per l'intero sistema Paese. **Questo è il settore dal quale è possibile ripensare ai processi di industrializzazione nel territorio italiano, questo è il settore capace di generare economia con inquinamento zero, questo è il settore che può rappresentare un reale argine alla diffusa disoccupazione.**

Roma, 7 luglio 2014

la Segreteria Nazionale

- *In allegato raccolta dati al 31/12/2011 elaborati dall' Ufficio Studi CGIA di Mestre su banca dati Reprint, ICE-Politecnico di Milano, relativi all'impatto della delocalizzazione sul numero delle imprese italiane, sul numero dei dipendenti e sul fatturato prodotto*

XVII LEGISLATURA — XI COMMISSIONE — SEDUTA DELL'8 LUGLIO 2014

Delocalizzazione: evoluzione delle partecipazioni italiane all'estero

Dati al 31/12 di ciascun anno	Nr di imprese estere partecipate da imprese italiane	Nr di dipendenti delle imprese estere partecipate da imprese italiane	Fatturato delle imprese estere partecipate da imprese italiane (in mln di euro)
2000	16.477	1.152.365	220.860
2005	21.740	1.323.327	379.091
2006	23.023	1.348.761	409.164
2007	24.941	1.485.054	513.824
2008	26.005	1.498.714	560.279
2009	26.714	1.562.158	520.836
2010	27.157	1.581.525	567.457
2011	27.191	1.557.038	583.762
Var. assoluta 2011-2000	+10.714	+404.673	+362.902
Var. % 2011/2000	+65,0	+35,1	+164,3
Var. assoluta ultimo anno (2011-2010)	+34	-24.487	+16.305
Var. % 2011/2010	+0,1	-1,5	+2,9

Elaborazione Ufficio Studi CGIA di Mestre su banca dati Reprint, ICE-Politecnico di Milano

Delocalizzazione: le imprese estere partecipate da imprese italiane, per nazione

Rank	Paesi	Nr. imprese estere partecipate da imprese italiane (al 31/12/2011)	Incidenza % su totale
1	Francia	2.562	9,4
2	Stati Uniti	2.408	8,9
3	Germania	2.099	7,7
4	Romania	1.992	7,3
5	Spagna	1.925	7,1
6	Regno Unito	1.856	6,8
7	Cina	1.103	4,1
8	Svizzera	770	2,8
9	Brasile	765	2,8
10	Polonia	737	2,7
11	Paesi Bassi	618	2,3
12	Russia	486	1,8
13	Austria	406	1,5
14	Portogallo	398	1,5
15	Belgio	395	1,5
16	Argentina	373	1,4
17	Ungheria	366	1,3
18	Repubblica Ceca	357	1,3
19	India	328	1,2
20	Hong Kong	323	1,2
	Primi 20 Paesi	20.267	74,5
	Totale	27.191	100,0

Elaborazione Ufficio Studi CGIA di Mestre su banca dati Reprint, ICE-Politecnico di Milano

Delocalizzazione: le imprese estere partecipate da imprese italiane, per area geografica

AREE GEOGRAFICHE	Nr. imprese estere partecipate da imprese italiane (al 31/12/2011)	Incidenza % su totale
Paesi Unione Europea (15 membri)	11.253	41,4
Europa centro-orientale	5.912	21,7
Asia	3.016	11,1
Nord America	2.729	10,0
America Latina	2.069	7,6
Altri paesi europei	993	3,7
Africa	955	3,5
Oceania	264	1,0
Totale	27.191	100,0

Elaborazione Ufficio Studi CGIA di Mestre su banca dati Reprint, ICE-Politecnico di Milano

Delocalizzazione: imprese estere partecipate da imprese italiane, per regione della sede principale dell'impresa investitrice

Rank	Regioni	Nr. imprese estere partecipate da imprese italiane (al 31/12/2011)	Incidenza % su totale
1	Lombardia	9.647	35,5
2	Veneto	3.679	13,5
3	Emilia Romagna	3.554	13,1
4	Piemonte	2.806	10,3
5	Lazio	2.257	8,3
6	Toscana	1.443	5,3
7	Friuli Venezia Giulia	759	2,8
8	Marche	685	2,5
9	Trentino Alto Adige	554	2,0
10	Liguria	528	1,9
11	Campania	392	1,4
12	Abruzzo	195	0,7
13	Umbria	187	0,7
14	Puglia	183	0,7
15	Sicilia	144	0,5
16	Sardegna	74	0,3
17	Molise	37	0,1
18	Basilicata	30	0,1
19	Calabria	22	0,1
20	Valle d'Aosta	15	0,1
	Totale	27.191	100,0

Elaborazione Ufficio Studi CGIA di Mestre su banca dati Reprint, ICE-Politecnico di Milano

Delocalizzazione: le imprese estere partecipate da imprese italiane, per settore

SETTORI DI ATTIVITA'	Nr. imprese estere partecipate da imprese italiane	Incidenza % su totale
Commercio all'ingrosso (*)	13.124	48,3
Industria manifatturiera, di cui:	7.779	28,6
<i>Macchinari ed apparecchiature meccaniche</i>	998	3,7
<i>Metallurgia e prodotti in metallo</i>	904	3,3
<i>Altri prodotti della lavorazione di minerali non metalliferi</i>	593	2,2
<i>Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco</i>	536	2,0
<i>Abbigliamento; articoli in pelle e pelliccia</i>	517	1,9
<i>Prodotti in gomma e materie plastiche</i>	515	1,9
<i>Computer, prodotti elettronici e ottici; strumentazione</i>	473	1,7
<i>Carta e prodotti di carta; editoria e stampa</i>	452	1,7
<i>Autoveicoli, rimorchi e semirimorchi</i>	429	1,6
<i>Apparecchiature elettriche e per uso domestico</i>	424	1,6
<i>Prodotti chimici</i>	418	1,5
<i>Industrie tessili</i>	390	1,4
<i>Fabbricazione di articoli in pelle e simili</i>	321	1,2
<i>Industria del legno e dei prodotti in legno e sughero</i>	208	0,8
<i>Prodotti farmaceutici</i>	158	0,6
<i>Altre industrie manifatturiere</i>	156	0,6
<i>Mobili</i>	132	0,5
<i>Altri mezzi di trasporto</i>	94	0,3
<i>Coke e prodotti della raffinazione del petrolio</i>	61	0,2
Logistica e trasporti	1.692	6,2
Altri servizi professionali	1.365	5,0
Costruzioni	1.217	4,5
Energia elettrica, gas e acqua	985	3,6
Servizi di informatica e telecomunicazioni	733	2,7
Industria estrattiva	296	1,1
TOTALE	27.191	100,0

Elaborazione Ufficio Studi CGIA di Mestre su banca dati Reprint, ICE-Politecnico di Milano

(*) Si tratta, ad esempio, degli intermediari del commercio, del commercio all'ingrosso di prodotti alimentari e di bevande, di apparecchiature ICT e di altri macchinari e attrezzature. Attività prevalentemente costituite dalle filiali commerciali delle imprese manifatturiere.

Note

I dati fanno riferimento alle dinamiche di multinazionalizzazione attiva ossia al fenomeno delle imprese italiane che detengono partecipazioni (di controllo, paritarie e minoritarie) in imprese all'estero. La soglia dimensionale minima per la rilevazione delle imprese partecipate fa riferimento ad un giro d'affari all'estero superiore ai 2,5 milioni di euro. Si fa presente che l'indagine non censisce le forme di imprenditorialità italiana all'estero ovvero la nascita di imprese all'estero per opera di imprenditori italiani. Vengono quindi prese in esame le iniziative che riguardano multinazionali (imprese che operano in almeno un paese diverso da quello di origine) attraverso forme di internazionalizzazione di natura equity includendo partecipazioni azionarie di maggioranza e di minoranza in sussidiarie, filiali, affiliate, joint venture, incroci azionari a supporto di alleanze strategiche. Sono esclusi dall'analisi l'intero comparto finanziario, l'agricoltura, i servizi immobiliari, la distribuzione al dettaglio, il turismo e i servizi sociali e alle persone.

Fonte: Italia Multinazionale 2012, Rubettino

