



Sindacato Lavoratori Comunicazione

LETTERA APERTA

Roma, 9 ottobre 2015

Egr.ia
Dott.ssa Dina RAVERA
Presidente ASSTEL
Via Barberini, 11
00187 Roma
presidente@asstel.it

Oggetto: Regolazione attività Call Center – Comunicato stampa Asstel del 7 ottobre 2015

Gentile Presidente,

ho letto con attenzione il comunicato stampa della Associazione che rappresenta in cui si esprime contrarietà all'emendamento che introduce regole ai cambi di appalto nei call center.

Non posso nascondereLe che la prima reazione è stata di profonda indignazione per i contenuti riportati in quanto stereotipati in slogan privi di merito che danno una rappresentazione assolutamente non veritiera della condizione in cui si trova il settore.

Trascorso questo primo momento è nata in me la convinzione che tale comunicato non sia il frutto di una volontà di difendere rendite di posizione ormai inaccettabili ma del poco tempo da cui Lei si è insediata che ha impedito uno scambio di conoscenze sulla materia.

Questa convinzione mi ha portato a non risponderLe attraverso un fredda dichiarazione stampa ma a volerLe inoltrare la presente lettera aperta in cui proverò a sintetizzarLe quanto avvenuto negli ultimi 3 anni nel nostro settore e perché quanto avviene in Italia non è presente in nessun altro Paese europeo.

Per semplificarMi il compito procederò attraverso un'esposizione articolata su macrotematiche.

Vertenze aziendali. Negli ultimi tre anni, soprattutto a causa della crisi economica, si sono incrementate le crisi aziendali di aziende di Call Center che hanno coinvolto oltre 10.000 addetti.

Questo fenomeno era già presente anche mentre il settore era in fase espansiva. Infatti, attraverso cambi di appalto della attività in parola, il committente realizza un importante risparmio economico sfruttando la riduzione del costo del lavoro, garantita dagli sgravi contributivi previsti dalla legge (prima era la 407/90 che ha spostato i call center nelle regioni meridionali, oggi i contenuti del Job act) e dal minor costo del lavoratore neo assunto.

Il divario di costo, pari a oltre il 40%, determinato dallo sfruttamento delle condizioni sopra richiamate, ha portato le imprese committenti, in un periodo di forte crisi, a intervenire sulla struttura dei costi con molta facilità. In questo modo abbiamo dovuto fronteggiare decine di vertenze in cui il call center perdeva la commessa e apriva i licenziamenti.

Al Ministero del Lavoro e al Mise si sono consumate vertenze inverosimili, per cui il committente, per confermare le attività al personale che da anni le svolgeva, finiva per obbligare istituzioni e lavoratori ad interventi economici finalizzati a coprire il divario di costo.

In alcune vertenze Comune e Regione coinvolti si impegnavano a reperire risorse per il committente, in altre si introducevano contemporaneamente cassa integrazione e il lavoro dei permessi contrattuali da retribuire 3 anni dopo, oppure vertenze in cui il fornitore cessante ha dovuto, unitamente alla riduzione dello stipendio praticata sui lavoratori, pagare un prezzo al committente per riutilizzare gli stessi lavoratori; e ancora, l'elevatissima preoccupazione determinata dall'annuncio di un operatore telefonico di voler mettere a gara le attività gestite su un sito Palermitano, da oltre 2000 addetti, che ha scatenato interventi istituzionali a livelli inimmaginabili.

A tutti gli interlocutori coinvolti è saltato immediatamente agli occhi che eravamo in presenza di una distorsione delle regole della concorrenza; infatti un'attività in cui il costo del lavoro è pari almeno al 70% del fatturato dell'appalto, differenze di costo del personale come quelle evidenziate rendono inutile ogni forma di efficienza e/o qualità.

Infatti il settore, contrariamente a quanto da Lei affermato, ha smesso ogni forma di investimento, lasciando i lavoratori a svolgere la propria prestazione con attrezzature obsolete e applicativi non funzionali, che determinano una caduta verticale della qualità del servizio prestato. **D'altra parte è evidente che nessun imprenditore è disponibile a investire 1 euro su una attività che perderà certamente al primo cambio di appalto per effetto del divario di prezzo sul costo del lavoro.**

Ai tanti che predicano in nome dei principi liberali e del libero mercato bisognerebbe ricordare che alla fine dell'800 nelle norme consuetudinarie inserite nei contratti tipo delle Camere di Commercio era sancito il diritto dei lavoratori a mantenere l'occupazione, diritto che venne ripreso anche nella dichiarazione XVIII della Carta del lavoro (periodo corporativo). Peraltro, nella legge sull'impiego privato (il r.d.l. n.1825 del 1924) all'art.11 si prevedeva che nell'ipotesi di "cessione o trasformazione in qualsiasi modo di una ditta", la nuova ditta, ove non intendesse assumere l'impiegato, dovesse nei confronti di quest'ultimo essere tenuta all'osservanza degli obblighi gravanti "per effetto della legge sul precedente datore di lavoro". Tutto questo non perché in quegli anni vi fosse una particolare sensibilità sociale, la responsabilità sociale dell'impresa nasce in anni più recenti, ma unicamente per tutelare le imprese ed evitare che la distorsione della concorrenza potesse agevolare alcune a danno di altre.

L'Europa. L'enorme difficoltà a gestire la crisi del settore ci ha portato a verificare se le condizioni presenti in Italia fossero addebitabili al tipo di attività, in questo modo abbiamo approfondito quanto sta avvenendo negli altri Paesi europei.

Abbiamo così scoperto che in tutti gli altri Paesi erano presenti norme, simili a quelle introdotte alla fine dell'800, in cui nel caso di cambio appalto il fornitore che entrava doveva garantire la continuità occupazionale del personale già impiegato, con forme diverse per ogni Paese ma con un unico fine.

I Paesi europei adottano tecniche per reprimere gli appalti illeciti e misure di solidarietà nella successione degli appalti per i crediti dei lavoratori.

In alcuni Paesi la successione nell'appalto esige l'applicazione delle garanzie previste per il trasferimento d'azienda, la continuità occupazionale con il mantenimento dei diritti acquisiti in precedenza; l'elemento del collegamento negoziale è, infatti, insignificante (Germania, Francia, Regno Unito).

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". Pertanto, la normativa britannica demanda alla contrattazione collettiva e al giudice nazionale la disciplina di dettaglio del trasferimento. La giurisprudenza inglese ha ammesso la validità di clausole contrattuali

“dinamiche”, di conservazione dell’occupazione, che si trasferiscono anche ai contratti collettivi successivi.

Sono in sostanza i contratti collettivi che possono inserire delle clausole di ultrattività di diritti di conservazione dell’occupazione per un certo numero di anni

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 Francia è stato istituito, con spinta e patrocinio del Ministero del Lavoro, il Label, una forma di certificazione dei call center, preconditione per la committenza per assegnare le attività, in cui parte significativa del punteggio è data dal rispetto delle cd clausole sociali, che ha consentito di migliorare significativamente la qualità del servizio, innalzare il livello degli investimenti e della produttività di sistema.

In Belgio e Spagna i contratti collettivi, che in quei Paesi hanno efficacia erga omnes, dispongono che in caso di successione di appalti *“il datore di lavoro realizzerà 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.

Questi studi, di cui se vorrà potremmo fornirLe ampia documentazione, hanno aperto ai nostri occhi una riflessione elementare: se si elimina il costo del lavoro dalla gara si evitano drammi sociali, priorità per il sindacato, ma soprattutto si introduce una parità di concorrenza in cui chi vince è il più bravo e non quello più spregiudicato. Obbligando in questo modo i fornitori di servizi a investire in ricerca e sviluppo, in hardware e software nella consapevolezza che vincerà le commesse solo colui che garantirà maggior efficienza, più alta produttività (tema in cui il nostro Paese ha un ritardo preoccupante) e migliore qualità del servizio, stante il fatto che se un operatore risolve il problema alla prima chiamata evita il fenomeno delle richiamate.

Tutto questo da noi non esiste. Gli operatori da noi non vengono messi in condizione di lavorare, hanno applicativi lenti e non integrati, computer vecchi che si inceppano e, soprattutto, hanno indicazioni di interrompere le chiamate con i clienti laddove la telefonata duri troppo perché l’unico imperativo è rispondere a più chiamate possibili prescindendo dalla qualità delle stesse.

Tavolo interministeriale sui Call Center. Questi brevi elementi che ho provato a trasmetterLe hanno portato le istituzioni a insediare un tavolo sui Call Center che ha cercato di individuare soluzioni. Mi spiace doverglieLo ricordare ma proprio a quel tavolo, che Lei richiama nel suo comunicato, la Sua Associazione ha brillato per due caratteristiche; la prima è stata quella di non partecipare alla discussione in cui tutti gli attori coinvolti ricercavano soluzioni, la seconda era dichiarare la propria contrarietà a introdurre norme che, come previsto in tutti gli altri Paesi europei, normino la materia dei cambi di appalto.

Agli atti resteranno le parole ripetute stancamente del “non siamo d’accordo”.

In quell’ambito abbiamo chiesto ripetutamente di individuare soluzioni condivise, poi le Istituzioni stesse, ripetutamente, Vi hanno proposto di stilare un avviso comune per disciplinare la materia.

Asstel ha continuato stancamente a ripetere “non siamo d’accordo”.

Governo e maggioranza di fronte a questa situazione di stallo hanno deciso di intervenire.

Lo hanno fatto con un profondo rispetto per le parti sociali perché non hanno introdotto una clausola rigida e vessatoria, come il Suo comunicato indica e come viene ripetuto da alcune, poche

per fortuna, imprese del settore. Il Governo ha introdotto una norma che consegna alle parti sociali l'individuazione di una soluzione, ribadendo che solo in assenza di un accordo tra le parti definirà attraverso una norma le modalità di applicazione.

Si tratta di un'opportunità storica e imperdibile. Le parti sociali hanno il dovere di individuare una soluzione che eviti crisi sociali drammatiche, che tuteli le imprese e i lavoratori interessati, che contribuisca a migliorare la qualità del servizio da erogare ai clienti e, nel suo complesso, aiuti il Paese a migliorarsi.

Io sono convinto che questi obiettivi siano anche i suoi obiettivi.

Se è così, non si faccia trascinare in una battaglia di retroguardia per conservare il sistema attuale (che tutti sanno non funzionare), perseguito da poche aziende.

Ascolti anche quelle imprese che in queste ore ci fanno sapere di non condividere il giudizio della sua Associazione ma di ritenere, invece, improcrastinabile l'introduzione di una norma che disciplini la materia.

Se volesse avere maggiore chiarezza di quanto Le sto rappresentando, potremmo anche immaginare di visitare insieme un call center coinvolto da un cambio di appalto per vedere i visi spaventati di chi teme di perdere il suo lavoro non perché non sia stato diligente o professionale, ma perché una regola distorta altera la concorrenza mettendolo fuori mercato perché, non a causa dell'importo del suo stipendio, un neo assunto costa meno.

Siccome immagino che i Suoi impegni renderanno improbabile questa opportunità, Le consiglio di verificare le motivazioni con cui i cittadini e i dipendenti dei call center stanno adducendo a sostegno della petizione lanciata dalla mia organizzazione sindacale su "Change.org", che in soli due giorni ha avuto più di 5000 adesioni, che potrà trovare al link:

https://www.change.org/p/basta-precariet%C3%A0-nei-call-center-firma-per-un-lavoro-giusto-e-dignitoso?recruiter=56555438&utm_source=share_petition&utm_medium=copylink

per poi chiedersi se un Paese che ha un'intera generazione, composta da giovani con livello di istruzione elevato e per una percentuale predominante donne, scandalizzata dalle condizioni esistenti (si ripetono termini pesanti e preoccupanti nelle motivazioni) potrà mai avere la possibilità di risalire la china.

Sia coraggiosa, colga insieme a questa generazione di giovani donne e uomini lavoratori dei call center, la sfida che le Istituzioni ci hanno lanciato e insieme costruiamo soluzioni nell'interesse delle Imprese, dei lavoratori e del Paese.

Cordiali saluti.

Michele Azzola

Segretario Nazionale SLC-CGIL

