

Comunicato stampa

"Call center outbound: basta condizioni di lavoro vergognose"

La situazione di alcuni call center di Taranto denunciata ieri sera a Piazza Pulita deve far indignare tutti noi.

Siamo di fronte davvero ad una vergogna intollerabile per un Paese civile.

L'Accordo collettivo, sottoscritto da SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL e Asstel nel 2013 per regolamentare le condizioni di lavoro dei Call Center in outbound, rinnovato nel 2017 e rinforzato con elementi di valore come l'assistenza sanitaria integrativa e i diritti di assemblea, nasceva proprio per portare un po' di giustizia e diritti in un mondo dove spesso prevalgono sfruttamento e malaffare. Parliamo di un pezzo particolare della filiera dei Call center, già debole e complicata di suo.

Quanto visto ieri ci conferma come questo mondo sia sotto attacco da parte di "prenditori" senza scrupoli, e dal continuo proliferare di "contratti pirata" nati col solo scopo di comprimere i costi, peraltro già bassi.

Dobbiamo rilanciare e difendere l'Accordo collettivo del 2017, lo dobbiamo difendere dagli attacchi, tanti, che vengono da fuori, ed anche da quelli che possono venire da dentro il sistema che pure ha sottoscritto quell'Accordo.

Occorre superare, una volta per tutte, le applicazioni sbagliate di quel contratto, a partire dalla base di calcolo delle retribuzioni orarie che in alcuni casi comprimono i salari oltre ogni limite.

Occorre che tutti i committenti rappresentati dal sistema Asstel si impegnino - sia vigilando sull'applicazione del contratto che garantendo un prezzo corretto - affinché non una chiamata venga gestita al di fuori di quanto pattuito da tutti noi, cosa che non sempre è avvenuta.

Con l'Accordo Quadro del febbraio 2019, sottoscritto da SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL e Asstel, abbiamo voluto ribadire come il segmento dell'outbound debba essere strettamente legato al resto della filiera dei Call Center e delle TLC, pena la sua inevitabile caduta verso il grigio e il nero.

Quanto visto ieri rappresenta solo una piccola parte di una vergogna che non possiamo più permetterci. Spesso si arriva in quei luoghi inverecondi a seguito della chiusura di un'azienda, della perdita del posto di lavoro che si considerava "della vita".

I Call Center devono poter essere una opportunità di sostentamento o di ripartenza e non una parte della pena che vive chi ha perso un lavoro. Questo mondo è fatto di decine di migliaia di lavoratrici e lavoratori che, pur tra molte difficoltà che non dobbiamo negarci, lavorano in un sistema di regole e diritti.

È evidente che più l'illegalità prolifera e più quelle regole e quei diritti saranno in discussione. Bisogna scongiurare che "la metà cattiva finisca per scacciare quella buona".

Roma, 17 maggio 2019

Riccardo Saccone
Segretario Nazionale SLC CGIL Area TLC e Emittenza