



TUTELA, SVILUPPO E COMPETITIVITÀ DEI CALL CENTER: VALUTAZIONI SUL DDL 2337

Giampiero Falasca

I. Le criticità del settore



Riduzione dei volumi

- Il settore dei call center è interessato da una costante riduzione dei volumi di attività, dovuta a diversi fattori:
 - ✓ crisi dei mercati in cui operano i committenti
 - ✓ miglioramento dei processi verso la clientela
 - ✓ diffusione di soluzioni tecnologiche gestite direttamente dall'utente

Pressione tariffaria

- I committenti pubblici e privati riducono costantemente le tariffe, a parità di lavoro
- E' prassi costante la riduzione del valore delle commesse in occasione dei rinnovi contrattuali, anche in assenza di corrispondenti riduzioni dei livelli e dei volumi di servizio richiesti
- Nel mercato legato alla Pubblica Amministrazione centrale e locale sono prevalenti politiche di assegnazione ispirate, di fatto, al criterio del massimo ribasso, che compromettono la marginalità dei servizi per operatori che hanno forza lavoro stabile
- Queste tendenze producono veri e propri paradossi, quali l'affidamento di servizi per valori che non coprono neanche il costo del lavoro

Delocalizzazioni

- La pressione sulle tariffe e la riduzione dei volumi incentivano il progressivo spostamento di elevati volumi di attività (delocalizzazione) in Paesi al di fuori dell'Unione Europea, dove il costo del lavoro è inferiore anche del 70% rispetto ai costi dei lavoratori italiani
- Secondo i dati forniti dall'Istituto Nazionale di Statistica Albanese (INSTAT) e dell'Agenzia delle Entrate, nel 2015 il numero dei call center operanti nel paese (*“anche grazie al basso costo della forza lavoro del paese”*) sarebbe più che raddoppiato rispetto all'anno precedente, passando da 414 imprese a 847 tutte dedicate al mercato estero
- Tale fenomeno, secondo stime non ufficiali, ha fatto scomparire oltre 30 mila posti di lavoro

Effetti distorsivi degli incentivi occupazionali

- Gli incentivi per le assunzioni a tempo indeterminato riconosciuti nel 2015 e, con minore intensità, nel 2016 hanno avuto un potente effetto distorsivo nel settore dei call center
- In diverse occasioni, infatti, sono stati attuati dei cambi di appalto finalizzati a creare le condizioni per la fruizione degli incentivi, mediante l'assunzione prima a termine e poi a tempo indeterminato da parte delle aziende subentranti dei lavoratori già impiegati sulle attività oggetto del medesimo appalto
- Gli incentivi, usati in questo modo, sono serviti solo a sostituire dipendenti “anziani” con neo assunti

Ritardo delle relazioni industriali

- La contrattazione collettiva di settore non dimostra piena consapevolezza della crisi in atto e delle soluzioni che devono essere attuate per fronteggiarla
- Le organizzazioni sindacali dei lavoratori, in particolare, rifiutano con decisione di affrontare ogni discussione in merito alle misure di innovazione tecnologica e di gestione del costo del lavoro necessarie a rilanciare la competitività del settore
- L'unico strumento che gode il pieno consenso delle OO.SS. è il ricorso agli ammortizzatori sociali

II. Gli interventi del biennio 2016-2017



Le misure approvate

- A partire dal 2016 sono state attuate importanti misure di contrasto alla crisi del settore:
 - Clausola sociale per la tutela dell'occupazione nei cambi di appalto
 - Rafforzamento della normativa anti delocalizzazioni
 - Ammortizzatori sociali ad hoc
 - Utilizzo di tabelle sul costo minimo del lavoro nelle gare pubbliche
 - Protocollo d'intesa MISE - Committenti
 - Rafforzamento, nel Codice Appalti, del divieto di utilizzo del "massimo ribasso"
 - Tendenziale riduzione degli incentivi per le nuove assunzioni
 - Esclusione dei soggetti che delocalizzano da misure di incentivazione

III. Il ddl 2337



Senato della Repubblica

XVII LEGISLATURA

N. 2337

DISEGNO DI LEGGE

d'iniziativa dei senatori PEZZOPANE, PARENTE, ANGIONI, AMATI, D'ADDA, FAVERO, MANASSERO, PUPPATO, Gianluca ROSSI, SCALIA, SOLLO e PAGLIARI

COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 21 APRILE 2016

Norme per la tutela, lo sviluppo e la competitività del settore dei *call center*

TIPOGRAFIA DEL SENATO

Finalità e contenuti

■ Finalità

- Promuovere la massima trasparenza e concorrenza nell'erogazione dei servizi di *contact center*
- Garantire elevati livelli di qualità, di sicurezza, di professionalità e di innovazione
- Salvaguardare la stabilità occupazionale del personale impiegato e assicurare la piena tutela dei diritti e degli interessi degli utenti e dei consumatori.

■ Contenuti

- Istituzione Osservatorio nazionale permanente per il settore dei call center
- Certificazione degli operatori di call center
- Norme sui contratti di appalto
- Regole per le gare pubbliche
- Utilizzo cococo
- Successione di appalti
- Delocalizzazioni

IV. Valutazioni sul ddl 2337

■ Aspetti positivi

- Il ddl 2337 costituisce un segnale di attenzione importante ai problemi del settore, anche per la piena consapevolezza delle soluzioni che devono essere adottate
- L'idea di costituire un Osservatorio permanente sul settore può essere utile a creare una sede di confronto stabile e strutturale

■ Aspetti da approfondire

- Il ddl 2337 è stato presentato quando ancora non erano state approvate molte delle recenti misure dedicate al settore
- Le misure su cococo, successione appalti, delocalizzazioni, massimo ribasso, gare pubbliche sono ormai già state attuate

■ Valutazione conclusiva

- Il ddl 2337 deve essere ripensato tenendo conto delle misure già adottate nel corso dell'ultimo biennio, al fine di evitare ripetizioni e sovrapposizioni
- Questo ripensamento deve essere fatto all'esito di un'adeguata sperimentazione delle misure già avviate

Grazie per l'attenzione



Avv. Giampiero Falasca

giampiero.falasca@dlapiper.com