



ASSOTELECOMUNICAZIONI
ASSTEL

ADERENTE A CONFINDUSTRIA E CONFINDUSTRIA DIGITALE

Disegno di Legge AS. 2337
Norme per la tutela, lo sviluppo e la competitività del settore dei call center

A cura di:

Laura Di Raimondo

Direttore Generale Assotelecomunicazioni

Roma, 25 luglio 2017

Illustre Presidente, Onorevoli Senatori,

Vi ringraziamo per l'invito a partecipare a questa audizione, che ci consente di condividere con Voi alcune considerazioni circa il DDL AS 2337 recante norme per la tutela, lo sviluppo e la competitività del settore dei call center.

Prima di entrare nel merito del provvedimento in esame riteniamo possa essere utile fornire un quadro di sintesi rispetto alla complessa realtà del settore dei Call Center.

Asstel è l'Associazione di rappresentanza di Confindustria di tutta la filiera delle telecomunicazioni ó operatori TLC, operatori di Rete, fornitori di apparati, Segmento Torri, e call center - e rappresenta sia una parte rilevante della committenza, sia le principali imprese del settore dei call center in outsourcing, anche in termini di fatturato. Siamo fortemente impegnati nella tutela del segmento dei call center in outsourcing per un suo sano sviluppo nell'ambito di una politica industriale complessiva che ne consenta il rilancio.

Asstel stipula il CCNL telecomunicazioni, individuato quale contratto nazionale di riferimento dell'intera Filiera delle TLC, ed è applicato ad oltre 130.000 lavoratori, nonché alla maggior parte dei dipendenti dei call center in outsourcing.

Asstel ha, inoltre, stipulato con Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil l'Accordo economico collettivo 1° agosto 2013 ó modificato da ultimo il 28 giugno 2016- che determina il trattamento economico dei collaboratori coordinati e continuativi addetti ad attività di vendita, recupero crediti o ricerche di mercato, svolte da call center in modalità outbound. Si è trattato del primo accordo collettivo che fissa un compenso per un lavoro autonomo oltre a prefigurare un importante intervento in materia di welfare sanitario.

Un tema al quale porre attenzione è la sostenibilità complessiva del Costo del Lavoro per le attività Labour Intensive, nelle sue varie sfaccettature che vanno analizzate in una visione di insieme, e non singolarmente, per ottenere un effetto positivo di medio ó lungo periodo.

Oggi la filiera delle telecomunicazioni attraversa una fase di profonda trasformazione e solo di recente stiamo iniziando ad assistere da un'inversione di tendenza rispetto ad un periodo di contrazione dei ricavi su cui ha inciso negativamente anche la situazione economica del Paese. In questo contesto comunque gli investimenti non sono mai cessati e sono anzi significativamente cresciuti nel 2015, totalizzando il 21% del fatturato, su una media del 15/16% negli anni 2008-2014 nonostante la suddetta contrazione dei ricavi.

Con fondamentali simili, tutti i segmenti della filiera hanno dovuto rivedere le proprie strategie per accompagnare la necessaria trasformazione dettata dal quadro in cui si sono trovati ad operare in questi anni.

È necessario comunque tenere in considerazione che il business model dell'outsourcing è nato alla fine degli anni 90 per rispondere alle esigenze delle imprese di telecomunicazione, è costantemente cresciuto, estendendosi anche ad altri soggetti quali, per citare i più rilevanti, banche, utilities e Pubblica Amministrazione. Di conseguenza la quota di fatturato degli outsourcers derivante da commesse di Operatori di telecomunicazioni si attesta intorno al il 40% del complessivo fatturato degli outsourcers.

In questa situazione riteniamo indispensabile che vengano perseguite scelte di politica industriale che aiutino a creare le condizioni per un recupero della competitività delle condizioni a cui viene reso il servizio.

In tal senso auspichiamo che rispetto al quadro normativo disegnato dagli interventi che hanno riguardato il settore negli ultimi ventiquattro mesi debbano essere valutati gli effetti di quanto posto in essere senza adottare ulteriori misure.

Allo stesso modo è necessario continuare a sostenere una legislazione del lavoro che consenta il raggiungimento di maggiori livelli di produttività, competitività, efficienza e qualità.

Sono questi gli elementi imprescindibili per ipotizzare una ripresa significativa degli investimenti degli Operatori nei canali nazionali di contatto con la clientela.

Solo avendo una visione integrata di tutti gli elementi che contribuiscono a definire l'operatività del comparto dei call center si può costruire un percorso di politica industriale per il settore, che lasciandosi alle spalle una logica di intervento meramente emergenziale (quasi da "Pronto Soccorso") sia in grado di contrastare le problematiche occupazionali e anzi consentire che le attività svolte acquisiscano un maggiore valore aggiunto, in grado di innescare virtuose dinamiche di sviluppo.

Considerazioni su scenari e sostenibilità di medio-lungo periodo.

Segnaliamo che l'evoluzione in chiave competitiva del segmento di servizi di assistenza alla clientela è resa possibile - già da qualche anno - dall'innovazione tecnologica che ha avuto impatto sulle modalità di comunicazione e quindi anche sui canali di contatto tra cliente e operatore. Assistiamo infatti all'utilizzo sempre più diffuso, e gradito dalla clientela, dei canali digitali ed in self care per ricevere assistenza. Gli ultimi dati aggregati rilevati da Asstel sull'utilizzo di tali canali evidenziano in particolare come l'utilizzo di App sia attualmente il canale di contatto più gradito dalla clientela.

Questa trasformazione nelle abitudini di consumo degli utenti ha evidenti impatti nella necessità di una riorganizzazione del servizio, e delle competenze richieste per svolgerlo, che consenta di assecondare - in modo inevitabilmente flessibile - le scelte dei consumatori.

Al fine di disegnare un contesto complessivo che consenta, superate le situazioni emergenziali, di garantire una nuova sostenibilità complessiva appare indispensabile

tenere conto anche dei citati elementi, che caratterizzeranno il mercato dei servizi di assistenza alla clientela in uno scenario di medio periodo.

Contesto normativo in materia di lavoro

Il contesto normativo, anche in materia di lavoro, deve accompagnare il processo di trasformazione e consolidamento del business creando le condizioni a sostegno della buona imprenditoria basata su scelte di libero mercato coerenti con principi di eticità, legalità, responsabilità.

Per le attività di Call Center esiste un CCNL di riferimento che è quello delle TLC che racchiude tutta la filiera pur considerando le specifiche esigenze delle attività e dei settori che le compongono.

Riteniamo controproducente qualunque iniziativa di polverizzazione e frammentazione dei Contratti e degli interlocutori.

Il nuovo paradigma dei contratti collettivi deve essere quello di individuare diritti, doveri, regole e garanzie minime comuni. Qualora fossero necessari interventi di miglioramento degli attuali assetti contrattuali sarà compito delle parti stipulanti il CCNL TLC operare in tal senso anche con una visione innovativa. Questo potrà avvenire, coinvolgendo necessariamente le Organizzazioni Sindacali, sviluppando un modello di Relazioni Industriali partecipativo ed evoluto, che consenta di dare attuazione finalmente ad un cambio di paradigma teso al raggiungimento di maggiori livelli di produttività, competitività, efficienza e qualità trovando un nuovo punto di equilibrio, attraverso l'individuazione di soluzioni innovative capaci di realizzare una convergenza sempre più evoluta e che tenga conto delle specificità delle varie anime della filiera.

ASSTEL con le Organizzazioni Sindacali firmatarie del CCNL hanno dimostrato già con l'Accordo del 30 maggio 2016 sulle c.d. clausole sociali per i cambi di appalto nelle attività di call center, la capacità di individuare un quadro di regole per la gestione dei casi di maggiore complessità sociale ed industriale.

Sempre in tale ambito stiamo portando avanti il confronto con le Organizzazioni Sindacali e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per la definizione delle Tabelle del Costo Orario del lavoro nelle attività di Contact Center, proprio sulla scorta di quanto previsto nella Legge 232/2016 che ha previsto la neutralizzazione del costo del lavoro nell'assegnazione di commesse tramite gare al fine di valorizzare gli elementi di qualità del servizio.

Incentivi all'occupazione

Abbiamo più volte segnalato al Governo gli effetti distorsivi degli incentivi all'occupazione, sulle attività di call center, che si caratterizzano per essere "labour intensive". Tali incentivi non hanno portato allo sviluppo di nuova occupazione ma, di fatto, al più ad occupazione sostitutiva e pesanti oneri per lo Stato in termini di ammortizzatori sociali. Per tali ragioni riteniamo che un eventuale ricorso a strumenti di incentivazione non possa essere condiviso.

Tutela dei dati personali: superare le criticità del sistema attuale salvaguardando il canale di vendita

Il settore delle telecomunicazioni percepisce in modo chiaro alcune difficoltà nel funzionamento del sistema incentrato sul Registro Pubblico delle Opposizioni, che mostrava sin dalla sua costituzione criticità segnalate già allora, ed è nostro interesse verificare possibili e mirate misure di riforma che consentano di migliorare l'esito del sistema e rafforzare la tutela nei confronti dei consumatori, senza penalizzare eccessivamente l'attività di contatto della clientela che giustifica l'esistenza dei call center.

Siamo del tutto disponibili, ed anzi ci siamo fatti parte attiva per contribuire alla discussione sul tema, che implica ragionamenti di carattere tecnico e giuridico, e che sono già correttamente oggetto di riflessione nell'ambito dell'analisi dei disegni di legge di natura parlamentare dedicati a questo specifico tema e attualmente in discussione presso l'VIII Commissione al Senato.

Commento all'articolo 1 comma 243 della legge 232 del 2016 (nuovo testo articolo 24 bis) ó legge di stabilità 2017.

La legge n. 232/2016 (cd. legge di bilancio 2017) ha riscritto l'art. 24-bis del DL n. 83/2012, contenente la disciplina delle attività di call center, con particolare riferimento a quelle svolte al di fuori dell'Unione europea. Le modifiche hanno riguardato: i) l'ambito di applicazione soggettivo della disciplina; ii) i soggetti istituzionali preposti all'enforcement della disciplina (Ministero del lavoro, Ministero dello sviluppo economico, Garante privacy e Autorità per le garanzie nelle comunicazioni); iii) l'ampianto sanzionatorio; iv) gli adempimenti a carico dei call center.

Nel corso dell'iter di approvazione della norma Asstel ha costruito al suo interno una posizione condivisa tra le diverse componenti della filiera su una materia di grande sensibilità.

Abbiamo interloquito con le strutture tecniche dei Ministeri interessati per suggerire le soluzioni migliori per accompagnare la norma avendone compresa la ratio.

Ora che siamo nella fase di attuazione riteniamo che sia indispensabile proseguire lungo il percorso tracciato fatto di continuo dialogo con le Istituzioni interessate per superare tutte le difficoltà e i dubbi che inevitabilmente si pongono nell'applicazione di una previsione così rilevante.

Protocollo di Autoregolamentazione e avvio del Tavolo di monitoraggio

Sempre nell'ambito delle iniziative che hanno interessato il settore dei Call Center segnaliamo che Asstel è stata coinvolta dal MISE, sull'avvio di un tavolo di monitoraggio che nell'ambito del Protocollo tra i Committenti delle attività di Contact Center per la definizione delle buone pratiche sociali e commerciali da tenersi da parte delle aziende operanti nel settore della relazione con i clienti, sottoscritto lo scorso 4 maggio, individui i principali indicatori utili a verificare

l'andamento del settore. Inoltre sempre nell'ambito del suddetto Protocollo è prevista anche l'implementazione di un percorso di certificazione attraverso l'avvio di uno specifico tavolo tra i soggetti (committenti) interessati.

Siamo consapevoli che si tratta di uno strumento del tutto nuovo, anche nell'ottica di un approccio responsabile al business e che comporta un impegno socio economico da parte degli operatori, ma come Associazione siamo pronti a dare il nostro contributo, in linea con la posizione, già espressa in più occasioni, di arrivare a stabilire una politica industriale per i servizi di customer care, capace di offrire condizioni strutturali a sostegno della buona imprenditoria e della crescita di competitività, produttività e qualità.

Conclusioni

Quanto appena descritto dimostra come su questo particolare settore siano intervenuti anche in un lasso temporale breve una molteplicità di elementi regolatori i cui effetti sul settore devono ancora manifestarsi compiutamente.

In questo senso osserviamo che il DDL AS 2337 prevede in molte sue parti, si vedano in tal senso gli articoli 5, 6 e 7, interventi su aspetti già normati di recente (vedi art. 24 bis D.L. n. 83/2012 come novellato dalla Legge 232/2016), e, per quegli aspetti di novità, come la costituzione di taluni organi di controllo e la creazione di un ulteriore processo di certificazione, introduca degli elementi di ulteriore irrigidimento, che ad avviso della scrivente determinerebbero un eccessivo appesantimento del quadro di riferimento.

Tenuto conto di quanto sopra riteniamo debba esserci una grande attenzione nell'assicurare certezza all'assetto normativo vigente, sia rispetto alla sua completa attuazione sia alla verifica degli effetti reali sulle principali criticità, prima di intervenire con ulteriori misure, che possano determinare l'insorgere di sovrapposizioni che produrrebbero una situazione di incertezza, cosa di cui il settore non ha certo bisogno.