

Roma, 12 marzo 2019

Oggetto: Audizione ddl 310 e 658 (Salario minimo orario) - Osservazioni UNIREC.

UNIREC - Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito, Associazione aderente a Confindustria SIT, è stata fondata nel 1998, vanta 20 anni di attività e riunisce circa 200 imprese dei servizi a tutela del credito, pari all'80% del mercato italiano del settore.

Le circa 200 imprese associate ad UNIREC svolgono, per conto di Committenti titolari di un credito, un servizio che comprende gli interventi che rientrano nel percorso di confronto con il debitore durante il quale le due parti si accordano per trovare una soluzione a fronte di obbligazioni non adempite, come rate scadute, bollette non pagate o fatture non evase.

Le aziende associate ad UNIREC garantiscono piani di rientro sostenibili e soluzioni personalizzate per ogni singolo cliente.

Tra le Committenti di UNIREC figurano banche, società finanziarie e di leasing, di noleggio, di telecomunicazioni, di energia e pubblica utilità, PMI e grandi imprese, Pubblica Amministrazione, sia centrale che locale.

Nel 2017 le associate di UNIREC hanno gestito circa 35 milioni di pratiche, di cui oltre 12 milioni sono state recuperate (il 34%). In termini di importo, dei 71,4 miliardi di euro totali rappresentativi dei crediti affidati ne sono stati recuperati 7,5 miliardi di euro.

Oltre ad aderire a Confindustria SIT, UNIREC è membro della Federazione Europea delle Associazioni Nazionali del Comparto (FENCA).

Nel 2014 insieme ad alcune delle principali Associazioni dei Consumatori ha creato il FORUM UNIREC - CONSUMATORI, un tavolo di lavoro strutturato e permanente che ha steso l'unico Codice di condotta riconosciuto a livello europeo e che si pone come obiettivo la promozione della co-regolamentazione, la tutela del consumatore e della professionalità degli addetti del settore.

Sotto il profilo dell'occupazione, nel 2017 le imprese associate a UNIREC hanno impiegato in Italia 17.151 addetti di cui il 51,2% (8.780 risorse) si è occupato dell'attività di recupero crediti telefonico (Phone Collection), il 32% (5.517 risorse) dell'attività di recupero al domicilio del debitore (c.d. Home Collection) e il 16,7% (2.854 risorse) dell'attività gestionale/amministrativa.

* * *

L'associazione è impegnata da un decennio in un *proficuo dialogo con i sindacati maggiormente rappresentativi a livello nazionale* per disciplinare aspetti salienti dell'attività che incidono sull'articolazione dei rapporti di lavoro.

In particolare, numerosi accordi sono stati dedicati alla *disciplina del rapporto di lavoro degli operatori di phone collection, ovvero gli operatori telefonici di tutela del credito* che tentano di recuperare il credito affidato dai clienti tramite contatti telefonici.

Il mercato della tutela del credito è caratterizzato da un'*estrema volatilità delle commesse* derivante dal fatto che i clienti nei contratti di appalto/mandato non prevedono alcun obbligo di affidamento minimo. Inoltre, la remunerazione del servizio è del tutto proporzionale al risultato di recupero senza la previsione di fissi e legata al raggiungimento di obiettivi di performance.

Non solo. I contratti di affidamento hanno invariabilmente durata annuale ed il loro rinnovo è di fatto condizionato al raggiungimento nell'anno precedente di *performance* adeguate.

Ciò determina l'esigenza, riconosciuta anche dalle forze sindacali, di far sì che le imprese UNIREC possano ricorrere a tipologie di contratto di lavoro maggiormente flessibili e capaci di poter preservare la spinta motivazionale dei lavoratori verso obiettivi di *performance*: per tale motivo, gli accordi sindacali prevedono un impiego virtuoso delle collaborazioni coordinate e continuative.

Già nel 2012 UNIREC ha stipulato un primo *Protocollo d'intesa con Filcams Cgil, Fisascat Cisl, e Uiltucs Uil* finalizzato a riportare il settore nell'ambito degli Studi Professionali e disciplinare i rapporti di lavoro degli operatori di *phone collection* per mezzo di collaborazioni coordinate e continuative.

Con il Jobs Act, i sindacati hanno ritenuto di poter inquadrare il settore della tutela del credito tra quei settori che, in virtù di particolari esigenze produttive ed organizzative, rimangono esclusi dalla nuova disciplina generale delle collaborazioni.

Per tale via, in applicazione dell'articolo 2, co. 2, lett. a) del decreto legislativo 81 del 2015, nel 2015 e nel 2016 sono stati stipulati accordi sindacali che stabiliscono che è possibile impiegare le collaborazioni coordinate e continuative ex articolo 409 del codice di procedura civile e ne prevedono una disciplina specifica.

L'aspetto saliente delle collaborazioni coordinate e continuative, disciplinate negli accordi sindacali tutt'oggi vigenti, è il riconoscimento dell'*autonomia del collaboratore*: infatti il collaboratore può prenotare l'utilizzo della postazione organizzata per fasce orarie di disponibilità della stessa e all'interno della singola fascia oraria è possibile che il collaboratore si muova auto-determinando i propri ritmi di lavoro. In altre parole, agli operatori di *phone collection* è garantita la disponibilità di una postazione di cui possono fruire in funzione di una prenotazione anticipata della stessa, senza che sussista un vincolo di orario o un orario di lavoro.

Sotto il profilo economico, è stato previsto un *compenso del tutto proporzionale ai risultati raggiunti in termini di importi recuperati o esiti della lavorazione* senza la previsione di importi fissi, così come a monte stabilito nei contratti che regolano il servizio.

Sotto il profilo normativo, tramite accordi sindacali invece sono state assicurate delle garanzie per un maggior tutela dei collaboratori:

- le collaborazioni possono avere durata triennale e possono essere anche rinnovate al fine di garantire maggiore stabilità;
- assistenza sanitaria integrativa alla stregua dei lavoratori subordinati;
- sospensione in caso di malattia, gravidanza o infortunio;
- diritto di precedenza del collaboratore in caso di attivazione di nuovo contratto;
- affidamento minimo di pratiche che possa potenzialmente generare un compenso minimo potenziale atteso eguale ai livelli retributivi stabiliti nel CCNL di riferimento.

Tale disciplina delineata dagli accordi sindacali oggi si applica in forza anche di una recente proroga stipulata all'inizio di quest'anno, proroga che in considerazione della positiva esperienza riscontrata nell'applicazione degli accordi dalle associazioni sindacali è prevista sino a 31 dicembre 2020.

* * *

Su tali premesse, UNIREC ritiene che debba essere riconosciuto il lavoro e il dialogo intrattenuto sin oggi con i sindacati ed in particolare che sia riconosciuta la possibilità di continuare ad applicare la disciplina concordata a livello sindacale per le collaborazioni coordinate e continuative stipulate con gli operatori di *phone collection*.

Appare opportuno che i disegni di legge n. 310 e n. 658 siano modificati in maniera tale da rispettare quanto previsto nei menzionati accordi sindacali; in particolare, mentre il ddl n. 310 prevede che con decreto ministeriale siano individuati i casi di esclusione dall'applicazione del salario minimo orario sentite le organizzazioni sindacali dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative, il ddl. 658 in modo aprioristico non include tra i casi di esclusione, oltre a quelli di cui alle lettere b), c) e d) dell'art. 2 del D.Lgs. 81/2015, anche l'ipotesi di cui alla lettera a) del medesimo articolo, ai sensi del quale sono stati stipulati gli accordi sindacali tra UNIREC e le organizzazioni sindacali.

In conclusione, UNIREC, riprendendo la formulazione contenuta nel ddl 658, richiede l'inserimento tra i casi di esclusione di applicazione del regime dettato dai ddl in questione anche della lettera a) dell'art. 2 del D.Lgs. 81/2015, ovvero che si preveda l'ipotesi di esclusione in caso di collaborazioni per le quali gli accordi collettivi nazionali stipulati da associazioni sindacali comparativamente più rappresentative sul piano nazionale prevedano discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore.

