

NOTA INFORMATIVA: ATTIVO UNITARIO SETTORE CALL CENTER

Il giorno 25/9/2018 si è tenuto a Roma l' attivo unitario del settore dei contact center per la discussione sulla piattaforma unitaria per il settore.

L' obiettivo che ci poniamo é quello di riportare l' attenzione delle istituzioni sulle problematica del comparto e, in conclusione, **favorire la struttura di un quadro normativo che rafforzi e stabilizzi il settore.**

É infatti necessario invertire l' approccio delle aziende, comprese quelle pubbliche, verso i contact center, passando dalla loro attuale idea di centri di costo a quella di leva per la competitività sul mercato, attraverso la qualità del servizio.

Il punto di partenza nella nostra discussione è la certificazione del fallimento del "protocollo di autoregolamentazione" sottoscritto al MISE il 4/5/2017, il cosiddetto "protocollo Calenda".

Un fallimento che si è manifestato nell' incapacità da parte del mercato, e quindi delle aziende, di porre autonomamente in campo azioni che stabilizzassero e valorizzassero i lavoratori occupati.

Non é stato raggiunto nemmeno l' obiettivo posto sul reshoring, ovvero il rimpatrio in Italia dei servizi affidati ai call center esteri nella misura dell' 80%.

Il comparto dei call center ha sofferto, più di altri, per causa della sua fragilità, la crisi che ha colpito il settore delle tlc.

Per questo motivo i lavoratori dei call center necessitano di maggiori garanzie e tutele.

Innanzitutto il **mantenimento dei call center all' interno del quadro di regole previsto dal CCNL** delle Telecomunicazioni.

In questa stessa direzione, quella delle tutele, chiediamo l' **estensione della clausola sociale anche al mercato privato** e non solo, com'è attualmente, limitata alla committenza della pubblica amministrazione.

È poi fondamentale **superare il sistema delle gare a minutaggio** di conversazione (ti pago tot centesimi al minuto) per passare alle gare a corpo (ti pago per tot ore a prescindere dalle chiamate).

Appare evidente come il sistema della gara a minuto abbia determinato una sorta di lavoro "a cottimo", a tutto svantaggio dei lavoratori ma anche delle aziende che, comprimendo i tempi in ottica di maggiori volumi, abbassano, se non addirittura rinunciano alla qualità del servizio.

Chiediamo, anche qui, di **estendere le tabelle ministeriali** sul costo del lavoro dalla sola committenza della pubblica amministrazione a tutte le gare private, così da garantire che non esistano più lavoratori di serie A e lavoratori di serie B.

Obbligo di risposta entro un limite di tempo: questo vincolo porterebbe le aziende del settore a doversi dotare di un organico sufficiente per fare fronte ai picchi di volume, eliminando contestualmente le cosiddette realtà da sottoscala, piccoli call center quasi invisibili che abbassano la qualità del servizio, del lavoro e della tenuta occupazionale.

Per la stessa logica di tutela delle condizioni dei lavoratori, riteniamo necessario il **divieto di subappalto**: il "*labour intensive*" e la bassa marginalità che caratterizzano il settore, in presenza di un subappalto, si aggraverebbero ulteriormente.

Infine, chiediamo che le istituzioni politiche prendano atto, e pongano rimedio, alla totale **assenza di ammortizzatori sociali ordinari per i call center**.

La sola FIS, anche quando non abusata, è di per se uno strumento insufficiente per fare fronte alla gestione degli eventuali esuberanti sul settore e per un solido sostegno alle politiche attive da porre in essere, di riqualificazione e reinserimento dei lavoratori.

Tutta la discussione dell' attivo unitario, attraverso gli interventi delle RSU e dei segretari nazionali, converge verso un unico punto: la volontà di aprire un tavolo di confronto istituzionale sul settore.

In particolare in Sardegna, sentiamo l' urgenza di un intervento a tutela dei call center e delle migliaia di lavoratori occupati.

Sentiamo l' urgenza e il dovere da parte delle istituzioni e delle parti sociali, di garantire che le logiche di mercato e le scelte di business operate (vedi ad esempio quanto accaduto in WindTre e, più di recente, in Tiscali e ancora oggi in TIM) non prescindano dalla difesa della tenuta occupazionale.

per la Segreteria Regionale
Omar Marras