

## Se scioperano i call center

CESARE DAMIANO

I lavoratori dei call center scioperano per difendere il futuro del settore. Si tratta di una iniziativa promossa unitariamente dai sindacati e che trova molti punti di convergenza con la gran parte delle aziende.

Il Partito democratico sostiene, e non da oggi, i contenuti di questa mobilitazione, in primo luogo quello della difesa della occupazione. Quando si parla di call center il più delle volte si ha l'occhio rivolto al passato, alla fase pionieristica, nella quale non esistevano regole del gioco che garantissero una concorrenza leale tra le aziende e nella quale questo lavoro era considerato un momento di transito verso la vera occupazione, quella stabile.

Come hanno rilevato le imprese del settore ed i sindacati, dopo gli interventi dell'ultimo governo Prodi che portarono, tra il 2007 e il 2008, a più di 25mila regolarizzazioni e stabilizzazioni dei rapporti di lavoro, il settore ha cambiato la sua fisionomia. Oggi il numero complessivo di addetti è di 80 mila, dei quali il 60% dipendenti ed il restante 40% collaboratori a progetto. Il valore di mercato nel 2014 è di 1 miliardo e 305 milioni di euro, dei quali 980 milioni per le attività inbound (servizi informativi, numeri verdi, assistenza post vendita, centrali operative H24 etc...) e 325 milioni outbound (telemarketing, ricerche di mercato, sondaggi etc...). L'occupazione femminile del settore rappresenta il 70% dei lavoratori ed il 63,5% degli addetti è compreso in una fascia di età che va dai 25 ai 39 anni è interessante l'esame dei titoli di studio: secondo l'Isfol il 51,6% ha un diploma, 17,7% è studente universitario e il 25,1% ha conseguito la laurea.

Per quanto riguarda, infine, la distribuzione geografica, il comparto ha registrato negli ultimi anni un importante sviluppo occupazionale nel Mezzogiorno. Quello che è capitato in questi anni, favorito dalla crisi, è stato un ritorno al passato, anche a causa delle politiche di deregolazione portate avanti dai governi di centrodestra. L'Osservatorio nazionale sui call center, istituito dal governo Prodi, con la presenza dei ministeri del Lavoro e dello Sviluppo economico e dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori e delle imprese, che aveva definito le nuove regole del gioco attraverso un avviso comune delle parti sociali, è stato prontamente accantonato dai ministri del governo Berlusconi. Si è così impedito il decollo della «fase due», nella quale si sarebbero dovuti chiamare a raccolta i committenti pubblici e privati per fare in modo che si tenesse conto, nelle gare di appalto, degli standard salariali definiti dai contratti nazionali di categoria.

In questa situazione si è abbandonata una vera politica industriale di settore e non si è trasformato il regime degli aiuti a breve termine in sostegno strutturale al settore. Queste scelte hanno portato le aziende in una nuova situazione di difficoltà aggravata dalla crisi economica, che potrebbe portare nei prossimi mesi alla perdi-

ta di migliaia di posti di lavoro. I problemi fondamentali che vanno affrontati sono: le delocalizzazioni produttive, soprattutto nei Paesi extra europei, gli appalti al massimo ribasso e la razionalizzazione degli incentivi. Bisogna battere le logiche della concorrenza sleale che tornano a manifestarsi con il trasferimento di attività in Paesi che hanno un bassissimo costo della manodopera. Si calcola che le delocalizzazioni riguardino, ormai, dai 10 ai 15 mila addetti e che siano in tendenziale aumento. Per quanto riguarda gli appalti al massimo ribasso in alcune situazioni si è arrivati a tariffe che sono al di sotto di quanto stabilito dai minimi dei contratti nazionali di categoria. L'ultimo caso eclatante è quello del Comune di Milano. La società che erogava il servizio di relazione con i cittadini utilizzava circa 200 lavoratori tutti a tempo indeterminato. La scadenza dell'appalto ha imposto al Comune, giustamente, di indire una nuova gara. Il problema è che la remunerazione oraria alla base dell'asta non copre neppure il costo del lavoro degli operatori. A seguito di questa scelta, la stessa Assocontact (Associazione dei call center affiliata a Confindustria) ha deciso, con una deliberazione inedita, di invitare tutte le sue associate a non partecipare alla gara. La conseguenza sarà semplice e devastante: si perderanno 200 posti a tempo indeterminato che diventeranno esuberanti, dopo essere stati impegnati per oltre 6 anni nella commessa, a fronte dei quali si creeranno altrettanti posti di lavoro pagati al di sotto dalle condizioni stabilite dai contratti. Si tratterà di lavoro nero o altamente precario. Abbiamo voluto fare questo esempio, che è l'ultimo di una serie, perché riteniamo che nelle gare il costo del lavoro non debba essere sottoposto a ribasso, ma scorporato anche sulla base di un valore orario minimo e standardizzato. Ci auguriamo che governo e Parlamento intervengano anche utilizzando la Delega sul lavoro che prevede un compenso orario minimo che, in questo caso, sarebbe una misura assolutamente opportuna ed auspicabile per mettere fine alla vergogna di appalti che creano lavoro nero per i nostri figli. Un terzo problema è costituito dalla riorganizzazione degli incentivi. Bisogna superare la logica del sostegno a termine: gli incentivi triennali creano aziende fasulle con imprenditori interessati non all'occupazione, ma ai propri miopi guadagni. Il costo del lavoro nel settore, al netto dell'Irap, secondo Assocontact rappresenta l'80% dei costi. Per aziende come queste, ad alta intensità di manodopera, va dunque previsto un abbattimento dell'Irap se non vogliamo continuare ad alimentare una vera e propria tassa sulla occupazione, anziché sul valore aggiunto dell'impresa. Infine, va attivato velocemente l'Osservatorio nazionale sui call center e vanno convocati i maggiori committenti pubblici e privati per sensibilizzarli al tema dell'occupazione dei nostri giovani: vogliamo contratti regolari e trasparenti, la stabilità occupazionale, la professionalità del lavoro e la tutela della privacy a vantaggio dei consumatori italiani. Se vogliamo uno sviluppo improntato a regole e qualità questa è la strada da imboccare. La Commissione Lavoro della Camera ha avviato una indagine conoscitiva sul settore al fine di intervenire con proposte di legge che garantiscano una concorrenza leale e che non penalizzino le aziende che hanno scelto la strada della trasparenza retributiva e della stabilità del lavoro.