

ORDINE DEL GIORNO

Il giorno 9 marzo 2016, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, sono state convocate le organizzazioni dei lavoratori e delle imprese che operano nel settore *call center* per un'analisi delle criticità presenti e l'individuazione delle possibili soluzioni.

L'incontro segue i colloqui bilaterali promossi dal Ministero dello Sviluppo Economico e dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con i rappresentanti dell'offerta, della domanda e degli operatori dello specifico servizio.

Premesso che il Governo ha già posto in essere una serie di misure volte a fronteggiare le numerose criticità che interessano il settore, tra cui la riduzione dell'aliquota IRAP (Legge di Stabilità per il 2015), che ha risposto all'esigenza di riduzione del costo del lavoro, la definizione dell'offerta economicamente più vantaggiosa come criterio prevalente e la clausola sociale per i cambi d'appalto del settore, restano comunque altre significative criticità che necessitano di interventi in ambiti diversi, sia istituzionali che di natura privatistica.

Ciò premesso, al termine dell'incontro, presieduto dal Viceministro On. Teresa Bellanova, è stata data lettura del presente documento.

SITUAZIONE DI SETTORE

Il settore, che occupa circa 80.000 lavoratori, si caratterizza per due fattori distintivi: l'eccessiva frammentazione (circa 2.000 soggetti imprenditoriali) ed il forte impatto del costo del lavoro (circa il 70% dei ricavi e poco meno dell'80% dei costi di produzione).

Questi fattori concorrono in modo decisivo a determinare le note difficoltà del settore, oltre a mantenere, a tutt'oggi, una scarsa propensione all'innovazione. In particolare si richiamano:

- a) forte ricerca di "compensazioni" economiche realizzate sia con il ricorso agli incentivi pubblici, sia con la delocalizzazione verso Paesi UE ed extra-UE;
- b) eccesso di disparità nelle dinamiche di mercato a favore della committenza (domanda), che ha spesso privilegiato il fattore costo (massimo ribasso) a scapito della qualità del servizio e della fidelizzazione del fornitore;
- c) massiccio ricorso agli ammortizzatori sociali, intesi spesso come strumento per la flessibilizzazione del servizio;
- d) scarsa propensione all'innovazione tecnologica, con investimenti di molto inferiori a quelli realizzati nei Paesi *leader* del settore.

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, 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.

Per dare una risposta positiva, che sia in grado di riqualificare il settore e in questo modo consolidare l'occupazione, si individuano le seguenti linee di azione.

LE PRINCIPALI AZIONI PER DARE PROSPETTIVE AL SETTORE

Gli impegni di seguito richiamati rappresentano un insieme di azioni che, se realizzate con la maggiore tempestività possibile, può realisticamente rappresentare un'importante occasione per dare pure al nostro Paese un sistema di imprese forte, in grado di competere anche sui mercati internazionali e capace di offrire occupazione stabile e qualificata.

- a) RIQUALIFICARE IL SISTEMA DEGLI APPALTI

La recente normativa introdotta in tema di appalti con la Legge Delega 11/2016 privilegia il principio della “offerta economicamente più vantaggiosa” (avverso quello del massimo ribasso), offrendo così la possibilità di valorizzare maggiormente i contenuti tecnici delle offerte presentate.

Tale normativa potrà favorire (unitamente ad altre iniziative che saranno opportunamente analizzate con il sistema delle imprese) la crescita dimensionale e organizzativa delle imprese, nonché la loro migliore predisposizione agli investimenti indirizzati anche alla formazione e alla maggiore specializzazione dei lavoratori addetti.

A ciò va aggiunto l’inserimento nella stessa Legge Delega di riforma degli appalti della clausola sociale, da tempo invocata dalle parti sociali e oggetto di puntuale intervento da parte del Legislatore proprio per il settore dei *call center*. Questo strumento senza dubbio potrà essere un elemento fondamentale per favorire la stabilità dell’occupazione, attraverso l’attivazione delle parti con il CCNL di settore, a cui è affidato il compito di enucleare le modalità e le condizioni di applicazione della stessa clausola sociale, in caso di cambio appalto.

In questo quadro dovrà essere accelerata, ciascuno per la parte che compete, la concreta attuazione degli aspetti normativi e contrattuali che consentono la piena applicazione del nuovo sistema normativo.

b) FAVORIRE LO SVOLGIMENTO DI ATTIVITÀ DI *CALL CENTER* IN ITALIA

L’applicazione della normativa vigente per i servizi erogati da Paesi extra-UE (in particolare art. 24**bis** D. L. 83/2012) è un’azione importante che il Governo sta avviando non solo in termini di controlli, ma anche di effettiva applicazione delle sanzioni pecuniarie previste dalla legge in capo ai soggetti responsabili. Sono stati tuttavia riscontrati, nell’applicazione pratica della norma, profili di criticità che il Governo si sta facendo carico di risolvere.

Inoltre, il Ministero dello Sviluppo Economico, nel richiamare le linee guida per la programmazione del monitoraggio degli Ispettorati territoriali sulle attività di *call center* ai sensi dell’art. 24**bis** D. L. 83/2012, emanate con circolare del 4 marzo 2016, favorirà con tutti gli strumenti disponibili l’utilizzo di fonia preregistrata (sistema IVR), al fine di garantire all’utente la possibilità di scegliere che il servizio richiesto sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale.

Infine, dovrà essere avviata un’attività che valorizzi l’erogazione del servizio dal territorio italiano. A questo proposito i Ministeri competenti avvieranno un’azione verso i principali committenti del servizio di *call center*, finalizzata all’introduzione di specifiche premialità nei bandi di gara.

c) FAVORIRE UNA DISCIPLINA OMOGENEA PER GLI AMMORTIZZATORI SOCIALI

La recente riforma degli ammortizzatori può rappresentare una buona occasione per un utilizzo più razionale degli strumenti a tutela del reddito dei lavoratori in un contesto ad alta variabilità quale è quello dei *call center*.

Un Decreto Interministeriale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e del Ministero dell’Economia e delle Finanze, mediante uno stanziamento di 11 milioni di euro, ha disposto per il 2015 e per l’intero anno 2016 la possibilità di accesso alla misura di sostegno al reddito che garantisce fino a 12 mesi di indennità per i lavoratori di aziende del settore, che siano in possesso di determinati requisiti.

Inoltre, la facoltà di utilizzare per tutto il 2016 i contratti di solidarietà “di tipo B”, consentirà alle parti sociali, in stretto rapporto con le istituzioni competenti, di verificare la congruità delle

nuove misure introdotte con la riforma attuata dal D. Lgs. 148/2015 (Fondo di Solidarietà di settore). Il Governo si rende altresì disponibile a verificare con tutte le Parti interessate la possibilità di estendere le previsioni di cui all'art. 20, comma 2, D. Lgs. 148/2015 anche ai lavoratori del settore dei *call center*.

d) FAVORIRE L'UNIFICAZIONE NORMATIVA E CONTRATTUALE

Il settore è ancora caratterizzato da una frammentazione normativa e contrattuale che interferisce nella corretta gestione sia delle relazioni sindacali, sia nell'applicazione delle nuove normative (ad esempio clausola sociale).

Per questa ragione il Governo si impegna a sostenere tutte le iniziative che si muovono nella direzione di una normativa unificante che consenta di gestire non solo gli avvicendamenti nella gestione dei servizi, ma anche la definizione di politiche industriali a sostegno del settore.

A questo proposito, le Organizzazioni Sindacali e le Associazioni Datoriali di categoria stanno procedendo alle consultazioni per il rinnovo del CCNL, che come detto prevede la disciplina relativa all'applicazione della clausola sociale.

e) INCENTIVARE LA INNOVAZIONE TECNOLOGICA E LA FORMAZIONE COSTANTE

Il Governo valuta positivamente le riflessioni e le proposte formulate dalle parti sociali finalizzate al costante miglioramento tecnologico ed alla crescita professionale di chi opera nel settore. Solo in questo modo potrà essere garantito un servizio adeguato e potrà migliorare il rapporto tra cliente e fornitore, che oggi rappresenta un fattore di criticità.

In questo quadro il Governo, anche in accordo con le principali Regioni interessate al settore, è impegnato a predisporre misure di sostegno all'innovazione tecnologica ed alla formazione necessaria per supportare l'*upgrading* tecnologico. Entro il prossimo mese di aprile sarà convocato un apposito incontro per mettere a punto concrete proposte.

f) GESTIONE DELLE SINGOLE CRISI AZIENDALI

Le situazioni di crisi che riguardano singole aziende continueranno ad essere trattate in incontri dedicati che verranno convocati, fin dai prossimi giorni, presso l'Unità Gestione Vertenze del Ministero dello Sviluppo Economico.

Per tali incontri saranno convocate tutte le Parti interessate, alla ricerca di positive soluzioni alle singole crisi aziendali.

VERIFICA COSTANTE E STRUTTURA DI COORDINAMENTO

Il tavolo di settore dei *call center* è reso permanente e verrà costituita una ristretta struttura tecnica di coordinamento, incaricata di predisporre proposte operative e di valutare lo stato di avanzamento degli impegni presi con questo ordine del giorno. Il coordinamento si riunirà con frequenza bimestrale (o su semplice richiesta di una delle parti rappresentate) presso il Ministero dello Sviluppo Economico. Il primo incontro è fissato per il prossimo 18 aprile 2016.