



Roma, 16 giugno 2015

Presidente del
Consiglio dei Ministri
On. Matteo RENZI

Sottosegretario alla Presidenza del
Consiglio dei Ministri
On. Claudio DE VINCENTI

Ministro del Lavoro
On. Giuliano POLETTI

Ministro dello Sviluppo Economico
On. Federica GUIDI

Oggetto: Settore Call Center – Richiesta incontro urgente

Come già segnalatoVi nel corso degli incontri tenutisi con il Ministero del Lavoro e quello dello Sviluppo Economico nel corso del 2014, le norme introdotte dalla Legge di stabilità per le incentivazioni alle assunzioni -il riferimento è alla decontribuzione triennale- hanno indotto nel settore dei servizi dei call-center una distorsione accentuata della concorrenza.

Infatti, l'azienda che si propone, nelle gare pubbliche o acquisendo lavoro da committenti privati, come fornitore di servizi di contact center con personale neo assunto è in grado di avanzare tariffe inferiori del 30% rispetto ad aziende che operano già sul mercato con personale assunto negli anni precedenti. Tale divergenza è determinata dal fatto che in un servizio di contact center il costo del lavoro rappresenta fino all'ottanta per cento del costo totale.

Questo fenomeno produce una pesante contrazione delle tariffe di mercato, che si sono allineate immediatamente ai nuovi valori offerti dalle aziende con lavoratori neo assunti, con pesanti ripercussioni in termini di perdita di commesse e cali dei volumi per le aziende strutturate.

A questo si aggiunge il mancato rispetto degli impegni assunti dai due Ministeri in termini di applicazione delle previsioni di cui all'art. 24 bis del Decreto Legge 22 giugno 2012 n. 83, convertito dalla Legge 134/2012, per disciplinare le delocalizzazioni all'estero delle attività di contact center, impegno non più assolto nonostante gli annunci rilasciati dal Governo nel mese di dicembre 2014, che ha determinato un notevole spostamento di attività verso Paesi a basso costo del lavoro e la totale disapplicazione delle previsioni di una Legge dello Stato.

In ripetute occasioni, peraltro, sia il Ministro del Lavoro sia il Ministro dello Sviluppo Economico avevano evidenziato la necessità di trovare soluzioni per garantire una corretta concorrenza nel settore ed evitare crisi sociali che ormai si ripetono con sempre maggiore frequenza.

Il tavolo interministeriale istituito a tal fine nel 2014 non è, però, mai stato convocato.

Affiliazione ad	SLC	-	Tel. 06-42048204	Fax 06-4824325
UNI	FISTel	-	Tel 06-87979200	Fax 06-87979296
Union Network International	UILCOM	-	Tel. 06-8622421	Fax 06-86326875
	ASSOCONTACT		Tel. 02-89674642	Fax 02-66013255

Il combinato disposto delle norme sopra richiamate e il mancato intervento annunciato hanno sviluppato nel settore un pericoloso fenomeno di sostituzione dell'occupazione, per la quale sono ormai oltre 10.000 - la maggior parte collocati nelle aree meridionali del Paese - i posti di lavoro che si stanno perdendo con un'estrema difficoltà economica per tutte le imprese strutturate che non sono più in grado di competere sul mercato.

Crisi, peraltro, ampiamente note ai Ministeri, coinvolti in tavoli di crisi spesso irrisolvibili a causa delle regole presenti.

In aggiunta a ciò, anche la qualità del servizio offerta ai clienti / cittadini ne risente sia in termini di mancati investimenti su innovazione e ricerca sia sul servizio offerto.

Il settore, infine, se opportunamente regolato e disciplinato, sarebbe in grado di offrire una crescita occupazionale importante andando a offrire una valida offerta di lavoro proprio a quelle fasce della popolazione che oggi sono attraversate da tassi di disoccupazione drammatici. Il tutto introducendo elementi di regolazione a costo zero per le casse dello Stato.

Per questi motivi, le scriventi Associazioni Imprenditoriali e Sindacali sono a chiedervi la convocazione di un tavolo di crisi urgentissimo per individuare e applicare immediatamente le soluzioni necessarie a evitare che la distorsione della concorrenza possa determinare la chiusura delle aziende e il licenziamento di migliaia di lavoratrici e lavoratori.

Assocontact
(Umberto COSTAMAGNA)



Segreterie Nazionali

Slc CGIL
(Michele AZZOLA)



Fistel CISL
(Vito VITALE)



Uilcom UIL
(Salvo UGLIAROLO)

