



Ricordate i call center? Alcuni anni or sono, queste aziende erano presentate come una sorta di Caienna del mercato del lavoro, luoghi di perdizione in cui si svolgeva un vero e proprio sfruttamento dell'occupazione giovanile. Fioriva una fortunata libellistica che denunciava gli abusi perpetrati (ex dipendenti diventarono scrittrici di successo raccontando le loro storie). Addirittura, un film ("Tutta la vita davanti") descriveva tali luoghi di lavoro come se fossero comunità di dementi, imbonitori, imbroglioni pronti ad impossessarsi dell'assegno pensionistico delle anziane signore a cui facevano visita per presentare e vendere il loro inutile prodotto. I *talk show* - con il medesimo zelo solidale esercitato in seguito con gli "esodati" e con i voucher - invitavano delegazioni di lavoratori lavoratrici che lamentavano la loro condizione.

Così, nella XV legislatura, il Governo Prodi non poteva rimanere insensibile al "grido di dolore" proveniente dai derelitti occupati nei *call center*. Tanto più che questa tipologia di occupazione coesisteva con un istituto contrattuale altrettanto odiato e vilipeso come le collaborazioni coordinate e continuative o a progetto che fossero. **Benché già all'inizio del 2004 (il 2 marzo) fosse stato stipulato un primo contratto collettivo che stabiliva i minimi tabellari, assicurava un certo numero di ore mensili di lavoro e riconosceva alcuni diritti sindacali, il ministro Cesare Damiano, trovò il modo,** tramite ultimativi confronti con le parti interessate e a suon di circolari, **di stabilizzare (mediante contratti a tempo indeterminato) alcune decine di migliaia di dipendenti, sostenendo l'operazione anche con agevolazioni economiche (che poi si sono perse strada facendo nella successiva legislatura).** La **Circolare n.17/2006 del Ministro del Lavoro** sui criteri e gli indirizzi dell'attività di vigilanza nei *call center* precisava che *"le finalità di tale disposizione è quella di delimitare l'utilizzo del lavoro coordinato e continuativo a quello delle sole prestazioni che siano genuinamente autonome perché effettivamente riconducibili alla realizzazione di un programma o progetto o fasi di esso gestite dal lavoratore in funzione del risultato. Risultato che le parti definiscono in tutti i suoi elementi qualificanti al momento della stipulazione del contratto e che il committente, a differenza del datore di lavoro, non può successivamente variare in modo unilaterale"*.

Quindi, secondo la Circolare n.17, il ricorso alle collaborazioni era certamente possibile anche nell'ambito delle attività svolte nei *call center*. Ma a fronte di precisi requisiti a conferma del carattere genuinamente autonomo della prestazione lavorativa. Il progetto, programma di lavoro o fase di esso potevano cioè essere adottati purchè fossero idonei a configurare un risultato che l'operatore dei *call center* assumeva l'obbligo di conseguire entro un termine prestabilito e con la possibilità di determinare autonomamente i tempi di lavoro. **Secondo il ministero, dunque,**



nelle attività di call center un genuino progetto o programma era configurabile con riferimento alle campagne *outbound*, quelle cioè in uscita verso l'utente.

Nell'ambito di queste campagne il progetto o risultato assegnato al collaboratore poteva essere, infatti, quello di rendersi attivo nel contattare, per un arco di tempo predeterminato, l'utenza di un prodotto o servizio riconducibile al singolo committente. Ciò implicava che il collaboratore non solo non poteva essere soggetto ad alcun vincolo d'orario, ma altresì aveva la possibilità di decidere liberamente come eseguire la prestazione e in quali ore e giorni. **Diversamente, interveniva l'impianto sanzionatorio di carattere generale previsto dalla legge n.30/2003: le collaborazioni non rispondenti ai requisiti (anche a quelli <interpretati> dalla Circolare) si presumevano rapporti a tempo indeterminato.** In tale quadro normativo, molte imprese chiusero i battenti, altre delocalizzarono le attività ovvero emigrarono (è abbastanza facile superare la barriera della lingua in Romania, per esempio), altre ancora si rassegnarono, sopportando i maggiori costi derivanti dalle nuove regole. Si formò, comunque, un settore industriale che vantava oltre 200 imprese (le prime 15 sviluppavano più del 75% del volume complessivo di affari), un valore di mercato di circa un miliardo, un numero di occupati compresi tra le 70 e 80mila unità: 46mila dipendenti e circa 30mila a progetto (adibiti a mansioni, a legislazione vigente, compatibili con tale contratto).

Poi, **a fronte di quanto prevedeva il ddl Fornero sul mercato del lavoro a proposito delle collaborazioni, AssoConctat, l'associazione rappresentativa del settore, denunciò che, *rebus sic stantibus*, le loro aziende avrebbero corso il rischio di dover stabilizzare i 30mila lavoratori a progetto, "consentiti" dalla Circolare Damiano.** Per fortuna, ci si rese subito conto che non sarebbe bastata una norma giacobina per far assumere a tempo indeterminato 30mila lavoratori, il cui rapporto era ancora regolato secondo le indicazioni concordate con un precedente Governo, per di più di sinistra. **Era nei fatti un invito a chiedere a delocalizzare.** Il governo stesso si rese conto che occorreva cambiare strada. Così, in un provvedimento successivo **venne inserita una norma (si veda la Scheda n. 1) a modifica ed integrazione della legge Fornero (l. n. 92 del 2012).**



Scheda 1

1. Le misure del presente articolo si applicano alle attività svolte da call center.
2. Qualora un'azienda decida di spostare attività di call center fuori dal territorio nazionale deve darne comunicazione, almeno 120 giorni prima del trasferimento, al Ministero del lavoro e delle politiche sociali indicando i lavoratori coinvolti. Inoltre deve darne comunicazione all'Autorità garante per la protezione dei dati personali indicando quali misure vengono adottate per il rispetto della legislazione nazionale, in particolare del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e del Registro degli operatori di comunicazione (ROC). Analoga informativa deve essere fornita dalle aziende che già oggi operano su paesi esteri.
3. In attesa di procedere alla ridefinizione del sistema degli incentivi all'occupazione nel settore dei call center, i benefici previsti dalla 29 dicembre 1990, n. 407, non potranno essere erogati ad aziende che delocalizzano attività in paesi esteri.
4. Quando un cittadino effettua una chiamata ad un call center deve essere informato preliminarmente sul paese estero in cui l'operatore con cui parla è fisicamente collocato e deve, al fine di poter essere garantito rispetto la protezione dei suoi dati personali, poter scegliere che il servizio richiesto sia reso tramite un operatore collocato sul territorio nazionale.
5. Quando un cittadino è destinatario di una chiamata da call center deve essere preliminarmente informato sul Paese estero in cui l'operatore è fisicamente collocato.
6. Il mancato rispetto delle norme di cui al presente articolo comporta la sanzione di 10.000 euro per ogni giornata di violazione.



7. All'articolo 1, comma 23, lettera a, della Legge 28 giugno 2012, n. 92, dopo le parole "rappresentanti di commercio" aggiungere: "nonché le attività di vendita diretta di beni e servizi realizzate attraverso call center "Outbound" per le quali il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto è consentito sulla base del corrispettivo economico definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento."

La vertenza Almaviva - con il suo esito drammatico per quanto riguarda la sede di Roma - **ha riproposto la questione del call center**. Se ne è occupata la legge di bilancio per il 2017 con le seguenti misure, riguardanti la delocalizzazione (Scheda 2).

Scheda 2

Le nuove norme applicano a tutti i *call center* indipendentemente dal numero di occupati e sia alle chiamate in entrata sia a quelle in uscita (outbound)

a) L'operatore economico che decida di delocalizzare o abbia già delocalizzato l'attività di call center fuori dall'UE, anche mediante l'affidamento a terzi, deve comunicarlo al Ministero del lavoro, al MiSE e al Garante della privacy, almeno trenta giorni prima del trasferimento per nuove delocalizzazioni o entro 60 giorni dall'entrata in vigore della nuova legge per delocalizzazioni già avvenute (indicando le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico ed utilizzate per i suddetti servizi delocalizzati)

b) Qualunque tipo di beneficio (anche fiscale o previdenziale) non può essere erogato ad operatori economici che, dopo la data di entrata in vigore della norma, delocalizzano le attività di call center in Paesi che non siano membri dell'Unione europea

c) Qualunque operatore economico che svolge o si avvale di servizi di call center è tenuto a comunicare, entro dieci giorni dalla richiesta, su richiesta del Ministero del lavoro, del MiSE e del



Garante della privacy la localizzazione del call center destinatario o originario della chiamata

d) Tutti gli operatori economici che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali devono, nel termine di 60 giorni dall'entrata in vigore della presente legge, iscriversi presso il Registro degli operatori di comunicazione (ROC), comunicando, altresì, tutte le numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico ed utilizzate per i suddetti servizi.

e) Quando un cittadino effettua o riceve una chiamata da un call center deve essere informato preliminarmente sul Paese in cui l'operatore con cui parla è fisicamente collocato e, se fuori dalla UE (a decorrere dal novantesimo giorno successivo alla data di entrata in vigore della norma), della possibilità di richiedere che il servizio sia reso tramite un operatore collocato nel territorio UE nell'ambito della medesima chiamata.

f) Erogano le sanzioni in caso di omessa o tardiva comunicazione in seguito a delocalizzazione del call center fuori dall'UE:

-Il MiSE per la mancata indicazione delle numerazioni telefoniche messe a disposizione del pubblico e in caso di mancata comunicazione della localizzazione dell'operatore

-Il Garante della privacy in caso di omissione delle misure adottate per il rispetto della legislazione nazionale, in particolare in merito alla protezione dei dati personali

-Il Ministero del lavoro in caso di mancata indicazione, a decorrere dalla data dell'effettiva operatività del call center, della forza lavoro coinvolta

• Sono ritenuti responsabili in solido sia il fornitore dei servizi di call center sia il committente
Competenza sanzionatoria e obblighi in capo al committente

Competenza sanzionatoria e obblighi in capo al committente



g) La sanzione amministrativa aumenta da 10.000€ a 150.000€ per ciascuna comunicazione omessa o tardiva della delocalizzazione dell'attività fuori dall'UE e 000€ per ciascun giorno di ritardo nel caso di delocalizzazioni già avvenute

h) La sanzione amministrativa aumenta da 10.000€ a 50.000€ per ogni giorno di violazione per mancata comunicazione da parte dell'operatore del call center del paese in cui è ubicato e (se fuori UE) della possibilità da parte di chi effettua o riceve la chiamata di avvalersi dello stesso servizio da altro operatore ubicato in un paese UE

i) 000€ per ogni violazione per la mancata comunicazione su localizzazione e traffico della chiamata su richiesta degli organi competenti e per la mancata iscrizione al ROC.

l) Per le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che procedono ad affidamenti di servizi ad operatori di call center l'offerta migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale.

Nei giorni scorsi (il 4 maggio) il Governo ha promosso la sottoscrizione di un Protocollo a cui hanno aderito le più importanti aziende committenti, 13 che controllano il 65% del mercato. (Scheda 3). “Lo studieremo con attenzione - ha dichiarato Susanna Camusso - ma lo riteniamo un primo passo importante che si iscrive nella necessità di mettere trasparenza nel sistema delle gare che ancora nel settore dei *call center*, e non solo, si basano sul massimo ribasso, cancellando diritti e realizzando dumping sulle condizioni salariali, cominciando invece ad affermare il rispetto dei contratti ed il valore delle retribuzioni effettive e non dei minimi”. “Significativo è - ha aggiunto il leader della Cgil - aver proposto un limite alle delocalizzazioni, anche se il nostro obiettivo è il contrasto totale, ma quantomeno si comincia ad affermare il principio. Serve poi coerenza e continuità, costruendo regole diverse anche in Europa, non subendo sempre il criterio del mercato unico regolatore”. “L'impegno che chiediamo ora al governo - ha concluso Camusso - è che ci sia non solo un monitoraggio, ma un effettivo controllo del rispetto di questi impegni, e di continuare nelle scelte di regolazione e di affermazione delle tutele del lavoro in un settore dove



trovano occupazione decine di migliaia di lavoratori in condizioni di vero e proprio sfruttamento, come rivendichiamo nella piattaforma unitaria dei call center che stiamo preparando”.

Scheda 3

Sterilizzazione componente costo lavoro dalle offerte dei fornitori, ovvero esclusione delle offerte dei fornitori, se il costo lavoro orario è inferiore al parametro di riferimento, calcolato come segue:

a) Come da art. 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 (tabelle ministero lavoro), ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative

b) In mancanza di questi ultimi, sulla base dei contratti collettivi nazionali applicabili alle imprese di *contact center* stipulati con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative

c) Limitare la delocalizzazione fuori dal territorio italiano garantendo che:

- il 95% delle attività effettuate in via diretta sia effettuato in Italia entro 6 mesi dalla stipula;
- per i nuovi contratti, almeno l'80% dei volumi in outsourcing sia effettuato sul territorio italiano,

d) Assicurare ai propri clienti il più alto livello qualitativo nel servizio di *contact center*, anche attraverso:

- Chiarezza, semplicità di fruizione e correttezza delle informazioni fornite
- Certificazione linguistica B2 per gli operatori fuori dal territorio nazionale



- Individuazione di procedure che assicurino tempi di risposta definiti
- Applicabilità della normativa nazionale sulla privacy anche per i servizi erogati all'estero
- Rispetto delle fasce orarie individuate dalla normativa o dalle autoregolamentazioni vigenti.

f) Impegno a prevedere strumenti di tutela analoghi a quelli previsti dalla norma in relazione alla clausola sociale o, alternativamente, valorizzare l'impegno dei fornitori di garantire l'applicazione di strumenti di tutela dei lavoratori analoghi a quelli previsti dalla norma.

g) durata: 18 mesi dalla sottoscrizione con rinnovo tacito e verifica dei risultati decorsi 12 mesi.

L'incontro di Palazzo Chigi è altresì servito per mettere a punto la situazione socioeconomica ed occupazionale del settore. Il settore *call center* in Italia affronta una crisi strutturale di redditività (-10% in 5 anni, dal 2010 al 2015). Sono impiegati circa 80mila lavoratori tra dipendenti e collaboratori esterni. Il costo del lavoro rappresenta circa l'80% dei ricavi complessivi. Il *turnover* del settore è estremamente basso (3,4%); il che comporta un'elevata anzianità di servizio ed una conseguente difficile ricollocazione delle risorse. I lavoratori con un'età superiore a 30 anni sono l'87% del totale degli occupati. Le aziende sono ancora 200; il fatturato complessivo nel 2015 è ammontato a 1,9 miliardi. Come già ricordato, le 13 aziende committenti e sottoscrittrici (Eni, Enel, Sky, TIM, Intesa San Paolo, Fastweb, Trenitalia, Poste Italiane, NTV, Unicredit, Wind/3, Mediaset, Vofafone) rappresentano il 65% di tale fatturato. Che dire? **Si tratta di un *gentlement's agreement* ("incoraggiato" dal Governo) nel senso che le aziende aderenti si sono impegnate a mantenere una linea di condotta concordata e sottoposta a monitoraggio. Molti degli impegni assunti, se tradotti in legge, cadrebbero - giustamente - sotto la mannaia della Commissione europea.** Pensiamo allo scorporo del costo del lavoro, ai vincoli alla delocalizzazione (che poi non valgono per i Paesi Ue), alla possibile estensione della clausola sociale a questo settore. La vicenda, comunque, va seguita con attenzione, anche perché costituisce un banco di prova di una strategia politica regressiva che contrasti le delocalizzazioni. Un'aria, questa, che spira molto forte in tempi di sovranpopulismo.



Giuliano Cazzola

Membro del Comitato scientifico ADAPT

Scarica il **PDF**