

SLC - **CGIL**
FISTel - **CISL**
UILCOM - **UIL**

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

**Ministero del Lavoro e
delle Politiche Sociali**
Via Fornovo, 8
ROMA

Alla c.a. **Sottosegretario Onorevole**
Teresa BELLANOVA

D.G. Tutela delle Condizioni
di Lavoro **Dott. Paolo ONELLI**

Ministero dello
Sviluppo Economico
Via Veneto, 33
Roma

Alla c.a. **Viceministro Onorevole**
Claudio DE VINCENTI

D.G. Politica Industriale e
Competitività
Dott.sa Maria Ludovica AGRO'

**XI Commissione - Lavoro pubblico
e privato**
Camera dei Deputati

Alla c.a. **Presidente Onorevole**
Cesare DAMIANO

Componenti Commissione

Roma, 25 giugno 2014

Oggetto: Tavolo di crisi del settore Call Center

A seguito dell'incontro da Voi convocato in data 27 maggio u.s. e della giornata di sciopero, con manifestazione nazionale svoltasi a Roma lo scorso 4 giugno, varie sono state le dichiarazioni e le prese di posizione circa la necessità di intervenire sul settore dei Call Center.

La normativa sugli appalti in maniera del tutto ingiustificata rispetto alla Direttiva Europea 2001/23/CE, ha creato uno spazio aperto all'arbitrio e alla corruzione che impedisce l'applicazione delle tutele previste dall'art. 4 l.n. 428/90 e le garanzie previste dall'articolo 2112 c.c..

Tale vuoto normativo, che si somma a un sistema d'incentivi economici insensato, sta determinando gravi disfunzioni, compromettendo e condizionando negativamente la politica industriale del Paese, con continue crisi aziendali che si scaricano unicamente sui lavoratori, vittime ignare di un sistema che non ha uguali in Europa.

Nonostante l'ampio riscontro avuto dalle iniziative sopra rappresentate e gli impegni da Voi assunti per individuare opportune soluzioni, il settore ha avuto una nuova accelerazione in direzione esattamente opposta, con la condizione per cui nelle prossime settimane potrebbero essere più di un migliaio i lavoratori che perderanno il posto di lavoro.

Posto di lavoro perso non in quanto non esistere più ma unicamente perché spostato in altro territorio o, spesso, al di fuori dei confini nazionali. In questo caso l'aggravante è dovuta al fatto che una Legge dello Stato, l'art. 24 bis del Decreto Sviluppo n 83/2012, viene completamente ignorato e disapplicato nonostante le importanti sanzioni previste.

- **British Telecom**, peraltro fornitore del servizio di telefonia del Ministero del Lavoro, decide di revocare anticipatamente l'appalto con Accenture spa che occupa 280 persone a Palermo per svolgere tale attività. Il lavoro è spostato su un altro fornitore che non assumerà il personale già impiegato scaricando sulla società i costi dell'operazione. Eclatante il fatto che meno di 10 anni fa questi lavoratori furono ceduti come ramo aziendale proprio da British Telecom, con le tutele previste dal 2112 c.c., mentre oggi a parità di perimetro e attività le tutele non gli sono più riconosciute.
- **Voice Care**, che occupava 200 persone a Ivrea e svolgeva una commessa per Seat Pagine Gialle che da un giorno all'altro licenzia tutto il personale mentre l'attività è spostata su un'altra azienda controllata da Contacta, la stessa che deteneva il controllo di Voice Care, procedendo a formare nuovo personale. I costi, al netto delle vicende giudiziarie che riguardano il fallimento, tutti a carico dello Stato e dei lavoratori.
- **Infocontact**, con 1500 persone distribuite tra le sedi di Lamezia Terme e Rende. Operano su commesse di Wind, Poste Italiane ed Enel e anche in questo è in corso una procedura fallimentare con i committenti che stanno negoziando l'entrata di nuovi fornitori senza preoccuparsi del futuro dei 1500 addetti che finiranno, probabilmente, a carico dello Stato.

Questi sono alcuni esempi di quanto è accaduto dopo agli incontri da Voi convocati e rappresentano solo la punta dell'iceberg rispetto a quanto potrebbe accadere dopo il periodo festivo, con l'esasperata e ingiustificata ricerca del massimo ribasso nell'assegnazione degli appalti che ha come unico effetto quello di comprimere salari e diritti dei lavoratori e premiare gli imprenditori più spregiudicati e meno professionali.

In quest'ambito è utile ricordare che il principale operatore di call center italiano, Almviva contact, ha attivato la solidarietà al 25% per i suoi 10.000 dipendenti mentre continua a perdere volumi e commesse a favore di aziende che delocalizzano o utilizzano gli incentivi statali e/o regionali per avere un vantaggio competitivo sul costo del lavoro.

E' evidente, per quanto sopra, che il tempo non è neutro rispetto alla decisione di un intervento sul settore.

Le modifiche normative da introdurre, che si muovono nella direzione di dare una corretta applicazione alla sopra richiamata Direttiva Europea nel solco delle esperienze fatte dagli altri Paesi, sono semplici. Sarebbe sufficiente estendere le procedure di cui all'art. 2112 c.c. anche alle vicende circolatorie relative alle successioni di appalti affidando la regolamentazione dei diversi aspetti del mantenimento dell'occupazione, ai livelli normativi e retributivi alla contrattazione collettiva.

La modifica legislativa è indispensabile per evitare lo scatenarsi di un dumping contrattuale che aggraverebbe ulteriormente la situazione.

Per quanto sopra, le scriventi Segreterie Nazionali sono a chiederVi un urgente intervento che ponga fine all'arbitrio determinato dalla disciplina iniqua e non conforme alle normative europee che regola il rapporto di lavoro nel settore dei Call Center. Questo anche per permettere agli operatori del settore misure di promozione della professionalità e sostenere le imprese più virtuose presenti sul mercato.

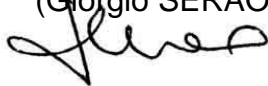
In attesa di riscontro, distinti saluti.

Le Segreterie Nazionali

Slc Cgil
(Michele AZZOLA)



Fistel Cisl
(Giorgio SERAO)



Uilcom Uil
(Salvo UGLIAROLO)

