

Possiamo dire che la situazione dei call center, a Nord come a Sud, ma in particolare nel Mezzogiorno, ha assunto il carattere paradigmatico dell'incertezza del lavoro e della mancanza di prospettiva per tanti giovani. Circa 80mila addetti, 45mila nell'inbound e 35mila circa nell'outbound, in grande maggioranza donne. La circolare **Damiano** del 2007 aveva rimesso ordine in un quadro di soggetti e attività che si muovevano in una sorta di anarchia, senza regole chiare e diritti e doveri definiti. Di quella circolare molte aziende hanno certamente fatto buon uso, stabilizzando migliaia di lavoratori e agendo con trasparenza e correttezza. Ma la concomitanza di fattori quali la crisi economica, la concorrenza spietata incentrata esclusivamente sui prezzi e sul costo del lavoro, hanno di fatto determinato il deterioramento delle condizioni del settore: gare al massimo ribasso, cambi di appalto nei quali i lavoratori non hanno alcuna garanzia di conservare il loro posto, delocalizzazione. In quest'ultimo caso, poi, la decisione di spostare fuori dall'Italia la propria attività porta con sé non solo la perdita del lavoro per migliaia di persone in Italia, ma anche la ulteriore conseguenza di affidare a Stati extra Ue il trattamento dei dati sensibili dei clienti, con il rischio di violare la normativa in materia di privacy.

Ma sono le stesse imprese sane del settore che pongono questioni alle quali non possiamo, e non siamo rimasti indifferenti: una fiscalità non equa; un profilo di debolezza delle normative che regolano l'erogazione degli incentivi, tale per cui molte aziende, una volta esaurito il beneficio, chiudono i battenti, si spostano poco più in là e ricominciano

CALL CENTER IL GOVERNO È IN CAMPO

di **TERESA BELLANOVA**
SOTTOSEGRETARIO AL LAVORO

l'impegno ad affrontare il tema call center da più punti di vista. Rafforzamento della normativa: le aziende che beneficiano di incentivi devono avere vincoli più stretti a mantenere le attività laddove gli incentivi sono arrivati. Su questo deve essere serrato il confronto tra Stato e Regioni, in particolare quelle delle Mezzogiorno, laddove gli abusi si concentrano fino a diventare pratica non più tollerabile. I cambi di appalto: la Direttiva 2001/23/CE collega la continuità dei rapporti di lavoro esistenti al trasferimento dell'entità economica, qualunque sia o diventi la titolarità dell'impresa. Da questo punto di vista, dobbiamo prendere un impegno a migliorare nella legislazione italiana il recepimento della direttiva stessa. Intanto è indispensabile fare in modo che dalle gare d'appalto sia tenuto fuori il costo del lavoro, e che sia inserita nei contratti la clausola di salvaguardia. La strada non è semplice, certo, e sarà utile ove possibile intervenire anche con percorsi, attraverso strumenti formali come l'avviso comune, di maggiore sintesi tra le parti. Ma il nostro è un compito non ulteriormente rinviabile. E non lo rinvieremo.

la procedura per usufruire di nuovi incentivi; una scarsa chiarezza su quale sia il contratto nel quale i lavoratori devono essere inquadrati (terziario, industriale) che rischia di portare ad uno uso distorto degli ammortizzatori sociali. In questo quadro, giovani e famiglie si trovano nell'impossibilità di impostare una prospettiva certa di vita. Il Ministero del Lavoro si sta facendo carico della questione occupazionale e sta intensificando gli incontri con le parti, perché è doveroso e non più procrastinabile

