

Servizi alle imprese. Oggi la presentazione di indagine e proposte sul settore

Per i call center incentivi subordinati all'occupazione

Proseguire nella strada «di una effettiva e duratura riduzione del carico fiscale e contributivo» (nel settore dei call center il costo del personale raggiunge quote rilevanti del fatturato, tra il 70% e l'85% degli oneri totali). Tarare gli incentivi «al mantenimento dell'occupazione», e in ogni caso evitare che ne beneficino «aziende che delocalizzano in Paesi non appartenenti all'Unione europea» (secondo l'Isfol il trasferimento delle attività in Stati con costi del lavoro più bassi interesserebbe circa il 10% dei volumi di produzione, coinvolgendo quasi 10 mila lavoratori). E poi: incoraggiare «l'uso dell'offerta economicamente più vantaggiosa» quale criterio di scelta nelle gare d'appalto (per evitare effetti distortivi che poi si scaricano sulla qualità dell'occupazione).

Oggi, a Montecitorio, la commissione Lavoro della Camera, presieduta da Cesare Damiano, presenterà l'indagine sui rapporti di impiego presso i call center presenti sul territorio italiano, alla presenza del vice ministro dello Sviluppo economico, Claudio De Vincenti, il sottosegretario al Lavoro, Teresa Bellanova, le principali sigle sindacali e il presidente di Assocontact, Umberto Costamagna.

Il settore dei call center, secondo quanto scritto nel documento, registra la presenza di oltre 1.400 operatori, con un fatturato annuo di circa 2,3 miliardi e un valore aggiunto di quasi 1,3 miliardi. Occupa poco più di 80 mila lavoratori (5 mila interni e indipendenti e 35 mila "esterni" o temporanei-es-

senzialmente collaboratori) e con una crescita significativa negli ultimi anni dovuta anche al processo di stabilizzazione avviato con i provvedimenti adottati tra il 2006 e il 2008. Certo, la crisi ha colpito anche il mondo dei call center (a maggio 2014 è stato istituito un tavolo di settore presso il ministero dello Sviluppo economico). Ma gli effetti sono stati più contenuti rispetto al comparto produttivo di riferimento (quello dei servizi alle imprese, e cioè: attività di noleggio, agenzie di viaggio e altre attività di supporto): qui dal 2008 si è registrato un calo del 3% degli addetti, mentre nel settore dei call center l'incremento occupazionale, sempre a partire dal 2008, è

stato di circa il 12 per cento.

L'attenzione al settore è stata riconosciuta anche dal recente Dlgs attuativo del Jobs act sul riordino dei contratti (per la verità ancora in bozza) che fa salvi i rapporti di collaborazione "normati" da accordi collettivi: «Una norma che va confermata laddove, però, la contrattazione a livello nazionale tra impresa e sindacati disciplini la paga oraria e migliori la normativa - evidenzia Cesare Damiano -. Va invece fatta una battaglia per eliminare gli appalti al massimo ribasso che penalizzano il settore perché i grandi committenti, pubblici e privati, costringono le aziende a ridurre i costi con ripercussioni negative sui lavoratori».

Nel documento che verrà presentato oggi si evidenzia anche la necessità di un intervento sul cuneo: «Quello dei call center è un settore labour intensive». E quindi va rafforzata l'azione del Governo di dedurre il costo del lavoro dall'imponibile Irap. Per contrastare poi le delocalizzazioni all'estero si suggerisce «di rafforzare i controlli sulla corretta applicazione della legge, che finora risulta largamente disattesa». E comunque va promosso «un dialogo sociale continuo» tra tutte le parti. In questa sede si potrebbe verificare la possibilità di pervenire a un unico contratto collettivo nazionale dei call center. Oggi, infatti, nel settore esistono due Ccnl, quello delle telecomunicazioni (leggermente più "oneroso") e quello del terziario.

Cl. T.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Massimo ribasso

● È un criterio di aggiudicazione degli appalti, che fa riferimento a principi di massimo contenimento delle spese. Secondo l'indagine sui call center che verrà presentata oggi, nel settore dei call center, sarebbe preferibile introdurre incentivi volti a incoraggiare l'uso dell'offerta economicamente più vantaggiosa quale criterio di scelta nelle gare d'appalto (che fa riferimento a più elementi e non solo al contenimento delle spese)