

TELEFONATE MOLESTE » L'INTERVISTA

di Ilaria Bonuccelli

Non mancano le leggi. È che «si trova il sistema di aggirarle». Di pagare il lavoro meno di quanto si dovrebbe. Di assoldare call center «al massimo ribasso». **Cesare Damiano**, presidente della commissione Lavoro alla Camera, non usa metafore: le «aziende di Stato», come pure le Regioni e i Comuni, con le società concessionarie di servizi di pubblica utilità, distruggono il lavoro giovanile con le gare «al massimo ribasso o mascherate per ottenere sconti più alti possibile». Favoriscono le imprese che delocalizzano i call center all'estero «sulle quali anche il nostro governo non controlla a sufficienza». Così gli abbonati, spesso, si trovano in mano a operatori che chiamano perfino da Paesi Extra Ue, come l'Albania. Oppure che, per tirare su un mezzo stipendio, usano trucchi di ogni genere per strappare un contratto. Non fosse altro perché sono pagati a provvigione.

Presidente Damiano, il costo del lavoro nei call center è considerato uno dei problemi più seri nel settore del telemarketing. Assocontact, l'associazione di categoria, chiede di sottrarre il costo del lavoro dalle gare di appalto: perché non si trova un accordo in questo senso?

«Il tema della sottrazione del costo di lavoro negli appalti è argomento di cui mi occupo da parecchi anni. Al tempo del governo Berlusconi sono riuscito, in modo fortunoso, per uno scarto di 1 voto in Aula, a far approvare un emendamento (nel Codice degli Appal-

“ Scarsi i controlli del governo sulle aziende all'estero nonostante i solleciti

ti) che scorporava il costo del lavoro e della sicurezza dai ribassi d'asta. Ora la misura è stata inserita, anche se in modo più labile, nel nuovo testo del Codice degli appalti. Ma la verità è che questa è una misura di civiltà osteggiata non solo da parte della politica che si ispira al liberismo economico, (prevalentemente il centrodestra). Viene osteggiata anche dalle stazioni appaltanti che hanno sempre argomentato che la norma avrebbe una sua tendenziale inapplicabilità».

Perché sarebbe impossibile scorporare il costo del lavoro dai ribassi d'asta?

«Stando a chi è contrario, perché è difficile svolgere il calcolo. Di fronte a questa opposizione, bisognerebbe che gli stessi sindacati nei contratti nazionali provassero a introdurre una sorta di costo standard della manodopera. Penso a tabelle (suddivise per retribuzioni di categoria bassa, media, alta) utilizzabili ai fini del conteggio dello scorporo del costo del lavoro dagli appalti al massimo ribasso. Con queste tabelle, una volta stimato il volume di lavoro necessario per un appalto, si può stabilire la cifra da escludere dal massimo ribasso, che resta applicabile, invece, su attrezzature, materiali, servizi».

Così non è. E le società più grandi, parlano di concorrenza sleale nelle gare per i call center, giocata proprio sul costo del lavoro.



Cesare Damiano, presidente della commissione Lavoro alla Camera

Telemarketing selvaggio Le leggi le aggirano così

Damiano, presidente della commissione Lavoro alla Camera: «Le gare (mascherate) al massimo ribasso favoriscono le imprese che vanno in Albania»

IL SOSTEGNO DEI LETTORI

La petizione supera quota 108mila firme e ancora non si ferma

La petizione de Il Tirreno contro le telefonate moleste supera quota 108mila firme. Sono tutte persone che chiedono al Parlamento di modificare la normativa sul telemarketing. Per segnalare casi di telemarketing selvaggio, scrivere a inchiestadeilettori@iltirreno.it. La proposta lanciata dal Tirreno sulla piattaforma di change.org - su suggerimento del Garante della Privacy - è semplice. Invita il Parlamento a riformare il Registro delle Opposizioni, l'elenco al quale ci si deve iscriversi per sottrarsi alle chiamate commerciali

indesiderate. Il fatto è che l'iscrizione, oggi, è consentita solo ai numeri pubblicati negli elenchi telefonici: circa 13 milioni su 115 milioni di numerazioni. Il Tirreno propone di consentire l'iscrizione a tutti; di considerare l'iscrizione come un colpo di spugna sui consensi passati all'utilizzo dei propri numeri di telefono a scopi commerciali; di istituire la responsabilità condivisa fra call center e società committenti delle campagne pubblicitarie, in caso di violazione della privacy degli abbonati.

(di teleselling) 2/3 euro l'ora, al di fuori di qualsiasi contratto nazionale. Come intervenire?

«Agendo sulle modalità di assunzione. Devono essere

NON CHIAMATEMI PIÙ

LA CAMPAGNA DEL TIRRENO

Segnalateci le vostre odisee sulla pagina Facebook del Tirreno e alla mail inchiestadeilettori@iltirreno.it



vietate le forme di contratto coordinato e continuativo se non per l'outbound (quando l'operatore fa la chiamata). Per il resto, non devono essere accettate altre forme di lavoro

precario».

La concorrenza sleale, però, secondo le aziende di call center si concentra nei bonus del Jobs act. Le società utilizzano le agevolazioni statali

sulle assunzioni per applicare ribassi più alti.

«Ci sono aziende che nascono e muoiono in base agli incentivi: se l'incentivo sulle assunzioni dura tre anni, il call center dura tre anni. Grazie allo sconto fino a 8060 euro per tre anni (per il solo 2015) per ogni dipendente assunto e alla riduzione dell'Irap, queste società possono accaparrarsi con il massimo ribasso commesse che altrimenti verrebbero aggiudicate ad aziende storiche, con personale che ha più esperienza ma costa di più. Purtroppo la qualità è una parola che va per la maggiore, ma alla fine vince la concorrenza sui costi».

Ma le gare al massimo ribasso non dovrebbero essere vietate?

«Oggi accade un fatto grave in Italia: molti committenti (gli enti), le grandi aziende, anche di Stato (da Poste a Enel) indicano le gare secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa: in realtà si tratta di appalti al massimo ribasso mascherati. L'offerta economicamente più vantaggiosa prevede di presentare un progetto tecnico e una proposta economica; ma se l'offerta economica (e quindi lo sconto) nella valutazione pesa (in percentuale) più dell'offerta di qualità, non vince chi propone il progetto migliore, ma chi fa spendere meno».

E quindi?

«Le aziende italiane che promuovono queste azioni si rendono complici della distruzione del lavoro dei nostri figli. Se vincono aziende albanesi o con sedi in Albania, le nostre aziende italiane non potranno mai essere competitive sul co-

“ I call center dall'Albania dovrebbero avvertire gli abbonati ma non lo fanno quasi mai

sto del lavoro».

Non si può intervenire in alcun modo?

«Ci vorrebbe una sana regolazione. E che il governo smettesse di commettere errori».

Quali errori ha commesso il governo?

«Uno grave. Quando ha approvato il Codice degli appalti, il Parlamento ha invitato il governo ad abbassare la soglia delle gare consentite al massimo ribasso. Il provvedimento è entrato in consiglio dei ministri con un tetto di 500mila euro e ci è uscito con un tetto di 1 milione. Questo vuol dire che l'80% degli appalti italiani si possono svolgere con questo criterio. Compresi quelli per i call center».

Così si torna in Albania, eludendo le leggi.

«E i controlli. A questo proposito, la commissione Lavoro della Camera, ha portato avanti una forte battaglia per far applicare una legge per i call center che chiamano da Paesi extraeuropei».

Quale legge per i call center che chiamano dall'estero?

«Il call center deve dichiarare da quale Paese proviene la chiamata e consentire all'abbonato di chiedere un operatore italiano. Non lo fanno mai. E non ci sono controlli sufficienti su queste violazioni da parte del governo. Eppure noi della commissione Lavoro li abbiamo sollecitati».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

edra

VENDITA ANNUALE

divani, tavoli, sedie e mobili utilizzati per fiere e mostre, servizi fotografici e televisivi, o fine serie direttamente in fabbrica a prezzi di realizzo

venerdì 21 Ottobre
sabato 22 Ottobre
domenica 23 Ottobre
dalle ore 15.00 alle ore 19.00

edra spa - via Livornese Est 108 Perignano (Pi)
Superstrada FI-PI-LI uscita Pontedera-Ponsacco
0587 616660 edra@edra.com www.edra.com

www.edra.com