



FEDER  SERVIZI
CONFCOMMERCIO - IMPRESE PER L'ITALIA

Camera dei Deputati

XI COMMISSIONE (LAVORO PUBBLICO E PRIVATO)

INDAGINE CONOSCITIVA

Rapporti di lavoro presso i call center

AUDIZIONE

19 giugno 2014



Desideriamo esprimere il ringraziamento per l'audizione, che consente a Federtelservizi-Confcommercio, di dare il proprio contributo all'indagine conoscitiva della Commissione, al fine di evidenziare le numerose problematiche, ma anche possibili percorsi di corretto inquadramento delle singole questioni e di possibili vie di approccio per le aziende del settore, che vivono, come tutte le imprese italiane di servizi, soprattutto quelle orientate alla domanda interna, la ancora difficile situazione di crisi, accompagnata da fenomeni che rischiano di compromettere la tenuta sul mercato italiano. Parliamo di centinaia di aziende e almeno 30.000 posti di lavoro.

Inoltre, queste imprese convivono con la triste e immeritata fama secondo cui i 30.000 addetti equivalgono a "precari con redditi da fame". Ci riferiamo, invece, a intere aziende strutturate, con professionisti della vendita e della comunicazione che rischiano di dover cessare la propria attività in assenza di regole di competitività chiare.

Il documento si articolerà, quindi secondo l'indice che segue:

1. INQUADRAMENTO CONTRATTUALE
2. PROBLEMATICHE RELATIVE ALLE DELOCALIZZAZIONI
3. ASPETTI ECONOMICI LEGATI ALL'AMBITO CONTRATTUALE
4. ELEMENTI QUALIFICANTI DEL SETTORE E POSSIBILI AREE DI INTERVENTO

CONTRATTO DI RIFERIMENTO

- Ci sono parecchie aziende che svolgono attività di Call Center occupando migliaia di lavoratori e che applicano il contratto commercio. Spesso quella del Call Center non è l'attività principale e sovente si tratta di aziende medio piccole che operano principalmente nelle regioni del Sud Italia. Non esiste ancora un censimento preciso e certamente queste aziende oggi sono in gran parte non rappresentate.
- I motivi per i quali la maggioranza delle aziende del settore applica il contratto TLC sono principalmente:
 - Perché le aziende di TLC sono state le prime committenti, anche con scorporo di rami di azienda. Atesia con Telecom Italia ha aperto la strada oltre 15 anni fa
 - Perché buona parte della committenza è ancora nel settore delle telecomunicazioni,
 - Il costo aziendale dei lavoratori subordinati è leggermente più contenuto rispetto agli altri contratti, a svantaggio dei lavoratori.
- Buona parte delle attività svolte riguardano la vendita di prodotti e servizi. Quasi la totalità di quelle che utilizzano il contratto a progetto, ma sempre di più anche le attività in-bound. Prende piede anche l'attività di "up-selling" e di "cross-selling" a corredo delle ricezioni di chiamate generate per servizio clienti
- Ciò nonostante non esiste alcun CCNL che preveda che parte della retribuzione sia legata ai risultati di vendita.
- Il contratto commercio sarebbe in realtà quello più indicato ad ospitare le attività di vendita e prevede già delle posizioni contrattuali (addetto alla vendita) che riconoscono una componente variabile sul venduto.



- Mentre ASSOCONTACT ha chiuso le trattative per inserire nel CCNL anche la figura del Lavoratore a Progetto, normandolo, Federtelservizi ha avuto difficoltà di negoziazione con i rappresentanti dei lavoratori in quanto il settore di riferimento sindacale è nelle TLC che non accetta soluzioni differenti da quelle previste dal loro contratto.
- Pur rappresentando una svolta “epocale” la firma di un contratto che ratifica l’impiego di Lavoratori a Progetto, quello di ASSOCONTACT non risolve i problemi della categoria, anzi li aggrava. L’applicazione dei valori retributivi di riferimento prevista dallo stesso contratto metterà inevitabilmente fuori gioco la grande maggioranza delle attività svolte in Italia nei prossimi mesi, contribuendo ulteriormente alla delocalizzazione di queste attività.

DELOCALIZZAZIONE

- Necessita azione di contrasto fermissima.
- Si tratta di uno spostamento di attività e quindi di depauperamento di posti di lavoro che va oltre il puro numero di lavoratori cessati. L’attività svolta dall’estero, soprattutto per le attività di vendita “prospect”, esaspera il consumatore, generando un numero elevato di telefonate indesiderate, troppo spesso effettuate con scarsissima professionalità
- Inoltre, la delocalizzazione di attività, avviene non solo per ridurre i costi, ma anche, spesso, per eludere le regole, tra le quali quelle legate alla privacy
- Se il committente decide di delocalizzare, genera un danno all’economia nazionale, a volte in palese contrasto con le norme. Se un committente estero commissiona ad una società Albanese di svolgere azioni di teleselling su consumatori italiani ai quali vengono poi proposti servizi erogati dall’Italia, non si configura una evidente elusione delle regole? E non è possibile perseguire gli elusori?

INQUADRAMENTO E MINIMO RETRIBUTIVO

- Le attività di vendita funzionano se sono associate ad un incentivo pagato al lavoratore sul venduto. Nessuno può permettersi di pagare qualcuno solo perché questo faccia delle telefonate: l’operatore telefonico deve produrre delle vendite che sono le sole a generare ricavi per l’azienda.
- Nel commercio, l’addetto alla vendita è un impiegato che viene pagato in parte per il semplice “presidio” del negozio e in parte per le vendite che riesce a produrre.
- Nel call-center l’operatore In-Bound è assimilabile all’addetto alla vendita di un negozio. Deve essere pagato per essere pronto e ricevere le telefonate che arrivano dai clienti, ma deve anche essere portato a concludere quella telefonata con un vendita. Senza incentivo, la bravura, poco stimolata, genera poco risultato.
- L’Out-Bound commerciale non può rispettare le stesse logiche; in qualche modo l’operatore di vendita Out-bound è assimilabile ad un agente di commercio: l’operatore non aspetta le chiamate in cuffia, ma le fa quando lo decide lui. Certamente, quando è in conversazione, cerca di chiudere la vendita e su quella conta per incrementare, anche in maniera importante, il suo compenso. Ovviamente, più è alta la quota variabile e più è efficace la sua attività di vendita. L’attuale normativa, istituita dalla Legge Fornero, prevede che il compenso fisso, quello garantito, non possa essere inferiore al



corrispondente del lavoratore subordinato. Purtroppo senza che la parte variabile sia tenuta minimamente in considerazione. Questo significa che, come MINIMO, il lavoratore Out-bound guadagna come il collega subordinato, indipendentemente dalle sue capacità di vendita, che sono le uniche che portano ricavi alla Società datrice di Lavoro. Una modifica che consentisse di tenere in conto anche la componente variabile nella verifica che i minimi previsti dalla legge siano applicati, migliorerebbe in modo significativo la resistenza e sopravvivenza delle Società di Call Center che si occupano in maniera prevalente di vendita Out-Bound.

LE FIGURE PROFESSIONALI

- Le aziende di Call Center, negli anni, hanno sviluppato delle figure professionali e delle capacità professionali degne di aziende finemente strutturate.
- All'interno dei Call-Center troviamo analisti di dati, sviluppatori IT, esperti di reti di Telecomunicazione, Gestori di gruppi di lavoro, formatori, Venditori professionisti, addetti commerciali ed esperti di Marketing.
- Queste figure rappresentano il vero valore delle aziende. Infatti, nei criteri di valutazione delle Società di Call Center, il valore relativo al fatturato ed alle Postazioni Operatore attive rappresentano ben poco. L'unica cosa che conta è il riuscire a "far rendere" le postazioni utilizzate.
- Però l'attuale legislazione sul lavoro non consente, come sarebbe logico fare, di investire per trattenere le migliori professionalità. La committenza continua a rosicchiare i margini operativi esasperando le condizioni economiche proposte. Tra minacce di delocalizzazioni ed aziende che inseriscono nuovo personale, magari supportato da agevolazioni contributive, la minaccia di perdere delle commesse è sempre più presente. E quando succede, il personale assunto con contratti di natura subordinata, risulta in esubero, comportando costi importanti a carico delle stesse aziende e della collettività attraverso gli ammortizzatori sociali, laddove vengono utilizzati e riconosciuti.
- L'unica difesa per le aziende è l'assunzione con contratti a Tempo Determinato, che però non danno garanzia di continuità e rischiano di far disperdere alle stesse aziende il loro investimento fatto sulla formazione dei dipendenti.
- Dovrebbe essere il momento per pensare a "trattenere" le persone valide, invece che continuare a concentrarsi sul come fare a "perderle" limitando danni e costi.

AREE DI MIGLIORAMENTO

- Non sarebbe uno scandalo pensare a figure professionali "stabili" sulle quali investire, anche rispetto alle attività che oggi vedono impegnati solo lavoratori a progetto. Gli ostacoli che oggi impediscono questa soluzione sono:
 - La struttura retributiva che non consente di premiare l'unico risultato che genera ricavi per l'azienda, ovvero la vendita
 - La rigidità dei contratti che non consentono l'eventuale risoluzione contrattuale in caso di perdita di commessa,



- L'eccessiva onerosità contributiva e fiscale che rende il costo del lavoro a volte incompatibile con le commesse disponibili sul mercato.
- Non si è mai riusciti ad intervenire sulla committenza per evitare azioni di dumping a danno dei lavoratori: l'Outsourcing indubbiamente ha aiutato nuove realtà ad emergere, altre a migliorare i propri risultati economici, ha consentito aumenti dimensionali grazie ad incremento delle vendite e, spesso, anche miglioramento negli indici di soddisfazione dei Clienti. Ma quello che è difficile da digerire è che molte aziende hanno utilizzato forme di precariato "indirette" tramite call center per alleggerirsi di costi "fissi", con l'utilizzo di posizioni dominanti nella determinazione del valore delle attività appaltate. E in questo quadro, le Società di Call Center sono state viste come sfruttatrici di manodopera precaria sottopagata senza che nessuno si preoccupasse di risalire alla fonte del problema. L'ironia della sorte è che molti committenti stavano bene prima e sono stati meglio dopo. Molte aziende di Call Center purtroppo non sono sopravvissute.
- Dovrebbero essere regolate per legge le forme di appalto e committenza in modo che non sia consentito l'uso di manodopera a basso prezzo, magari senza tutele. Gli appalti concessi solo al massimo ribasso, anche da parte di aziende pubbliche, non possono che generare fenomeni distorsivi del mercato che ricadono quasi sempre sui lavoratori.
- Dovrebbe essere salvaguardata la libertà delle parti di negoziare riguardo ad ambiti per cui il legislatore ha dato ampia delega e non applicare surrettiziamente la contrattazione collettiva già esistente, negoziata per ambiti limitrofi e collaterali.
- Si dovrebbe consentire, cioè, di inserirsi nell'ambito della contrattazione di ampi settori del Terziario e, in quell'ambito, individuare figure specifiche, magari adattando alle mutate condizioni di mercato e di attività, figure storicamente già regolamentate, come gli Operatori di Vendita del settore Terziario, rispetto ai quali potrebbe essere coniugata l'esigenza di misurare l'attività svolta e le relative compensazioni, considerando un minimo garantito accanto ad una parte della retribuzione legata a risultati e obiettivi concretamente misurabili.