



## **TERZO RAPPORTO SULLA CRISI OCCUPAZIONALE NEI CALL CENTER IN OUTSOURCING (ottobre 2010)**

### **DATI E PROPOSTE**

#### *Presentazione*

*Quella che segue è il **Terzo rapporto sull'occupazione nei call center in outsourcing** dopo quelli pubblicati come SLC-CGIL, il principale sindacato del settore, a febbraio 2009 e a luglio 2010.*

*La gravità della situazione, la ripresa forsennata di gare al massimo ribasso da parte di committenti privati e pubblici (da ultimo le gare di Enel, Poste, di diversi importanti comuni) e di fenomeni spudorati di dumping, il fallimento di due importanti realtà imprenditoriali nel mondo dei call center (con la perdita di alcune migliaia di posti di lavoro), e l'assordante silenzio del Governo (in tutt'altre faccende affaccendato) a cui da oramai quasi un anno chiediamo inutilmente di aprire un tavolo per la crisi del settore, **ci hanno spinti ad anticipare la pubblicazione del rapporto 2010** (i dati si fermano di fatto alle ultime rilevazioni del 20 settembre).*

*Per molti versi (in particolare per quanto riguarda le proposte) il rapporto richiama quello pubblicato a luglio 2010 (ovviamente con in più l'importante aggiornamento sui saldi occupazionali) e **la piattaforma che come SLC-CGIL a suo tempo presentammo all'opinione pubblica e soprattutto al Governo.***

*Dopo un anno di discussioni preparatorie presso il Ministero dello Sviluppo Economico ci auguriamo ora che, essendo finalmente terminata la vacatio, il neo Ministro On. Romani e il Presidente del Consiglio possano aprire un tavolo ufficiale per costruire proposte in grado di salvare gli oltre 12 mila posti di lavoro a rischio (per la maggioranza giovani donne meridionali).*

*Più di 8000 posti di lavoro in questi 12 mesi si sono già persi. Posti che si sarebbero potuti forse salvare con una politica industriale per il settore degna di questo nome.*

*Ci auguriamo che non servano ulteriori 12 mila nuovi disoccupati, ragazze e ragazzi a cui la crisi sottrae futuro e speranza, perché il Governo faccia la propria parte.*

*Come Sindacato siamo non da oggi pronti a dare il nostro contributo, così come siamo certi lo siano tanti imprenditori seri del settore. Al Governo e alle grandi imprese committenti dimostrare però che il futuro di questi ragazzi è tema importante su cui impegnarsi tutti.*

*Alessandro Genovesi – Segretario Nazionale di SLC-CGIL*

## **L'attuale fase del settore**

I dati dell'ultimo semestre del 2009 e dei primi nove mesi del 2010 stanno evidenziando nel settore dei call center in outsourcing problematiche che rischiano di far precipitare il comparto in una crisi occupazionale di proporzioni mai conosciute prima.

Il settore risente della crisi generale, ma anche di problematiche specifiche legate in particolare a:

- un rapporto squilibrato tra le grandi aziende committenti (private e a partecipazione pubblica) e i call center in outsourcing (gare al massimo ribasso, con assegnazioni a valori anche inferiori ai costi minimi contrattuali e infrastrutturali);
- il venir meno di alcuni incentivi fiscali e/o previdenziali (esaurimento effetti legge 407, ecc.) che, in una fase recessiva, rendono difficilmente sostenibili i conti economici delle aziende;
- l'assenza di una politica industriale per l'intera filiera delle Telecomunicazioni, di cui i servizi di CRM sono parte importante.

Da evidenziare alcune particolarità del settore:

- il costo del lavoro è mediamente tra i più bassi del settore privato (-18% rispetto alla media Istat per le aziende del terziario) e nonostante ciò incide per circa l'80% sui ricavi complessivi delle aziende (dati Assocontact-Confindustria 2009);
- il 70,5% degli addetti ha un'età inferiore ai 40 anni, con un tasso di scolarizzazione superiore alla media (29% laureati, 54% diplomati);
- il 73,5% degli addetti è concentrato in regioni meridionali ed insulari;
- Il 67,9% degli addetti è di sesso femminile.

## **Il quadro "Regione per Regione" (dati a settembre 2010)**

Questo che segue è un quadro di quanto già avvenuto negli ultimi 12 mesi e, soprattutto, delle situazioni di rischio che nel prossimo semestre potrebbero consegnarci una situazione ancor più drammatica. Rischio connesso non tanto alla stabilità o meno delle specifiche aziende che, prese singolarmente, hanno capacità e solidità evidenti, ma da un settore che sembra sempre più penalizzare le imprese più corrette e che investono in qualità, contro chi si improvvisa imprenditore.

Il quadro si riferisce alle situazioni al momento note alle Segreterie Nazionali delle OO.SS.

### **Piemonte:**

1600 posti di lavoro a rischio, 1400 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi.

**Lombardia:**

1800 posti di lavoro a rischio, 1100 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Veneto:**

350 posti di lavoro a rischio, 120 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Liguria:**

circa 700 posti di lavoro a rischio, 250 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Emilia Romagna:**

450 posti di lavoro a rischio, 190 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Toscana:**

450 posti di lavoro a rischio; 120 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Marche:**

230 posti di lavoro a rischio; 110 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Lazio:**

1100 posti di lavoro a rischio, 430 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Abruzzo:**

700 posti di lavoro a rischio, 350 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Campania:**

600 posti di lavoro a rischio, 470 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Calabria:**

1600 posti di lavoro a rischio, 2900 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Basilicata:**

480 posti di lavoro a rischio, 110 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Puglia:**

1100 posti di lavoro a rischio, 520 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Sardegna:**

380 posti di lavoro a rischio, 260 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

**Sicilia:**

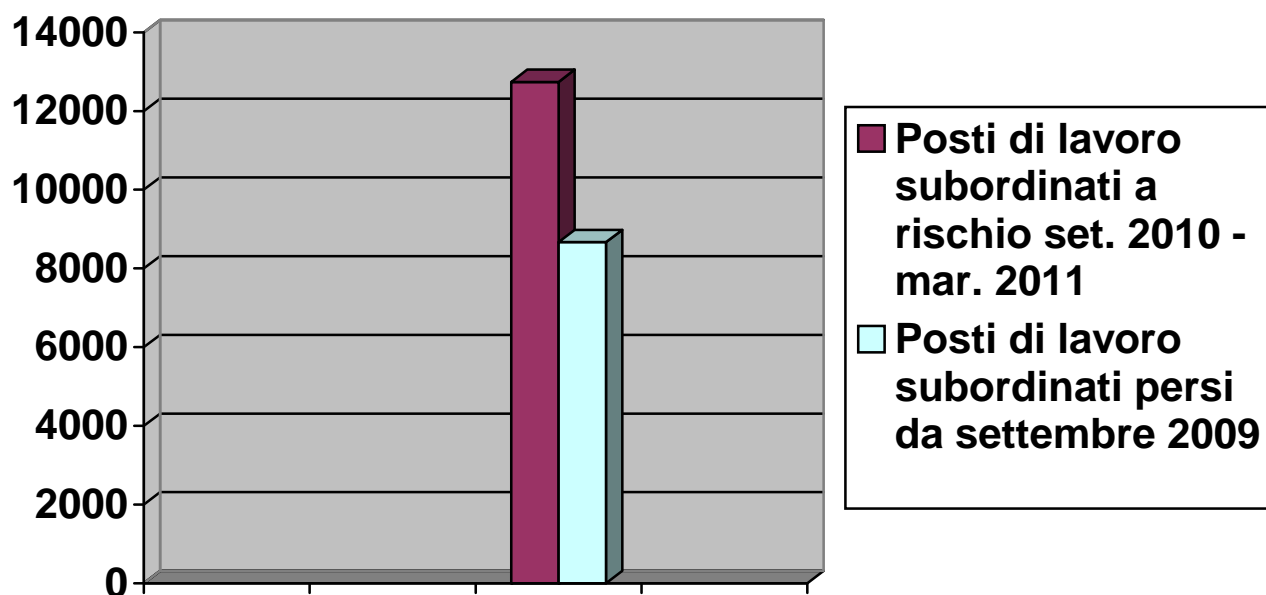
1200 posti di lavoro a rischio, 450 posti di lavoro persi negli ultimi 12 mesi

***Italia :***

*12740 posti di lavoro a rischio nel semestre settembre 2010 – marzo 2011,*

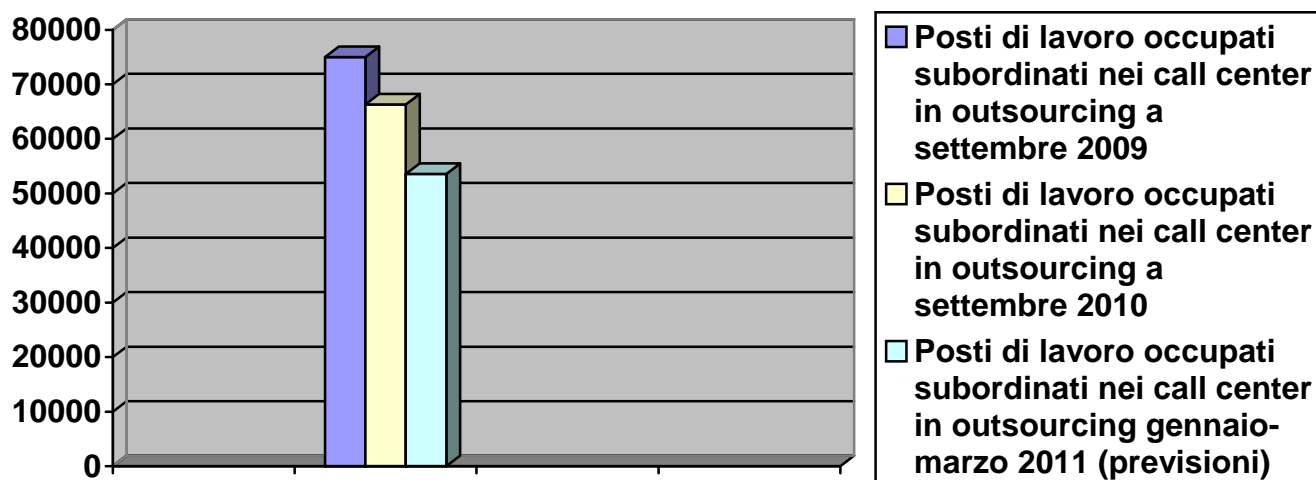
*8670 posti di lavoro persi da settembre 2009 ad oggi*

*Figura 1*  
*(Posti di lavoro subordinati a rischio e persi nel 2010)*



*Dati del Dip. TLC di SLC-CGIL Nazionale*

*Figura 2*  
*(Saldi occupazionali settembre 2010 e previsioni 2011)*



*Dati del Dip. TLC di SLC-CGIL Nazionale*

Tra l'ultimo semestre 2010 e il primo trimestre 2011 quindi il settore dei call center outsourcer rischia di perdere circa 13 mila posti di lavoro, su circa 67 mila addetti (erano 75 mila solo un anno, la stragrande maggioranza a tempo indeterminato). Per un saldo negativo complessivo di circa 20 mila persone (più di un quarto dell'intera forza lavoro subordinata).

Probabilmente la crisi occupazionale è inoltre maggiore, in quanto non si hanno stime attendibili sulle cessazioni di contratti di apprendistato, inserimento, a termine, in collaborazione a progetto.

Un dramma occupazionale che, in molte realtà soprattutto meridionali, rischia di diventare un vero e proprio problema sociale e potenzialmente di ordine pubblico. E' urgente per tanto un intervento legislativo che aiuti il settore a sostenere l'urto di questa crisi, almeno per il periodo 2010-2011.

## **Le responsabilità di Governo e Confindustria**

In questo scenario le responsabilità del Governo sono evidenti: nonostante le diverse proposte in campo, anche da parte delle singole aziende e di Assocontact, manca una strategia organica di salvaguardia occupazionale e di rilancio del settore.

Anzi le recenti scelte governative contenute nel decreto anticrisi (n.78 del 2010) aggravano ulteriormente il quadro:

1) **tagli lineari** del 10% per il Ministero di Sviluppo Economico (tabella legata al Decreto "anticrisi"): è da sottolineare che dei 2.666.866.000 euro di riduzioni complessive previsti nelle tre tranches del triennio 2011-2013, ben 2.458.970.000 sono imputati alla missione "Sviluppo e riequilibrio territoriale": una straordinaria, esosa sottrazione di risorse *del e per* il Mezzogiorno, in continuità con la sottrazione di risorse ampiamente attuata in questi due anni. Ricordiamo che proprio nel Sud Italia si registrano oggi le maggiori sofferenze occupazionali nel settore.

2) **Art. 40 (fiscaltà di vantaggio per il mezzogiorno)**: il capolavoro è triplice. Da un lato si interviene potenzialmente sulla riduzione dell'IRAP (che nel nostro settore pesa) solo nelle 8 Regioni meridionali (mettendo così in difficoltà gli insediamenti di call center nel centro nord); dall'altro lo si lascia alla discrezionalità e alle risorse delle singole Regioni (quindi non vi è nessuna risorsa in più, anzi il taglio dei trasferimenti dal Centro alle Regioni, aggrava già le difficili condizioni di cassa esistenti); infine l'incentivo non è finalizzato al mantenimento e/o riqualificazione delle imprese già operanti, ma alla costituzione di nuove aziende (quindi di nuovi call center), con il risultato che – qualora qualche Regione trovasse le risorse necessarie – si incentiverebbe un meccanismo perverso che già opera nel settore (cioè la chiusura delle attuali imprese e la costituzione a 100 metri di nuove realtà, con il ricatto occupazionale, i passaggi di contratto individuale, le "selezioni" che tutti si possono immaginare).

A questo si deve sommare la **totale assenza di volontà da parte delle imprese committenti** (che non si presentano neanche al Tavolo di crisi istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico) di definire una volta per tutte clausole sociali o capitolati di appalto "tipo", scaricando sugli outsourcer la riduzione dei ricavi. Aziende **tutte associate**

a **Confindustria**, diverse delle quali, per di più, a partecipazione e/o controllo pubblico (Ministero dell'Economia, Regioni e Comuni).

## **Le nostre proposte**

Come SLC-CGIL siamo profondamente convinti che nessuno sviluppo è possibile senza scommettere sulla qualità, senza valorizzare i diritti e le professionalità dei lavoratori. Non può esserci sviluppo dove prevalgono i ricatti occupazionali, il ritorno al precariato, la guerra tra poveri, la guerra tra Nord e Sud, l'imprenditoria pirata (si vedano per tutti i casi di Omnia e Phonemedia), il non rispetto delle leggi e del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro. Recenti vicende anche in altri settori, dimostrano che sul ricatto e senza il consenso diffuso della grande maggioranza dei lavoratori non si fa molta strada.

L'esperienza finora fatta, dalle stabilizzazioni ai tanti accordi di secondo livello, dalla sottoscrizione del recente CCNL fino alla possibilità (persino) di ricorrere ad ammortizzatori sociali (proprio perché in presenza di lavoratori con contratto a tempo indeterminato), ci indica infatti che la strada intrapresa da SLC-CGIL insieme al sindacato confederale tutto, è l'unica strada giusta in grado di chiamare tutti a farsi classe dirigente e responsabile. Siamo convinti che non servano scorciatoie, che il dumping salariale o sui diritti è solo un gioco a "somma negativa", e che – invece – quello che occorre è un vero e proprio "patto di sistema".

Per questo proponiamo a FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, al Governo e alla stessa Confindustria una strategia di rilancio del settore, che per uscire dalla crisi necessità di divenire un settore industriale vero e proprio.

In particolare, anche prendendo spunto da alcune proposte già presentate da Assocontact-Confindustria Servizi innovativi, chiediamo:

1) al **Governo nazionale** di:

- ricostituire (presso la Presidenza del Consiglio) l'**Osservatorio Nazionale** sui call center, esperienza positiva di confronto ed iniziativa che vedeva tutti i soggetti istituzionali e sociali coinvolti e, purtroppo, successivamente azzerata;
- riconoscere a quelle aziende del settore che, con **accordi specifici con il sindacato, garantiscano la tenuta occupazionale e lo sviluppo nonché la lavorazione in Italia delle commesse (si impegnano cioè a non delocalizzazione all'estero, anche per una maggiore tutela dei dati e della privacy), una proroga della L.407, ovvero forme di sgravi contributivi** che permettano alle realtà più sane di mantenere l'occupazione (rallentando così anche il sempre più preoccupante fenomeno delle delocalizzazioni di attività customer verso paesi quali l'Albania, la Tunisia e la Romania; con tutto ciò che ne consegue anche in termini di tutela dei dati sensibili);
- determinare a livello nazionale **un'unica tabella di costo medio orario del lavoro per i lavoratori dipendenti del settore dei servizi di customer care** attraverso specifico decreto che assuma i minimi contrattuali complessivi previsti dal vigente CCNL (sul modello ministeriale per le aziende del settore del turismo o del terziario) e **vietando assegnazione di commesse sotto tali soglie.**

Il Governo potrebbe inoltre:

- a) **modificare le attuali normative per PON e POR**, riconoscendo il sostegno al settore come strumento di tutela occupazionale non assimilabile agli aiuti di Stato, modificando (e in parte azzerando) le norme introdotte per la Governance dei Fondi strutturali e del FAS (c.d. "Piano per il Sud");
  - b) mettere **a detrazione** dalla base imponibile dell'IRAP (con trasferimenti sostitutivi alle Regioni) **i costi di formazione** realizzati mediante risorse interne aziendali, nonché **forfettizzare solo per i contratti a tempo indeterminato** un maggior abbattimento;
  - c) riconoscere ai fini IRES un aumento della detraibilità dell'IRAP versata superiore al 10/12% (tipica solo dei settori più labour intensive), una maggiore **detraibilità degli interessi passivi**, la **piena detraibilità delle spese telefoniche**;
  - d) riconoscere aliquote di ammortamento per gli investimenti superiori a quelle attuali, **con un vincolo di destinazione** sulle attrezzature informatiche o, in alternativa, individuare una finestra per il riconoscimento delle agevolazioni della c.d. Tremonti Ter per gli investimenti realizzati dalle imprese di call center, nel 2010, in software, hardware, ecc.
- applicare immediatamente **alle imprese partecipate e/o controllate dal Ministero dell'Economia le norme previste per gli appalti pubblici**, responsabilità in solido, capitolati di appalto. In particolare da subito la stessa **Consip** (per gli acquisti centralizzati delle PP.AA:) dovrebbe ricevere esplicita indicazione di praticare gare secondo il principio dell'offerta qualitativamente più "congrua" e non secondo il principio del massimo ribasso. Al riguardo il Governo potrebbe sviluppare una proposta sulla falsariga di quanto già **l'Autorità di vigilanza sugli appalti pubblici ha deliberato per gli appalti delle PP.AA. e degli enti locali**, estendendone la funzione anche agli appalti delle aziende a partecipazione pubblica;
  - riconoscere il settore dei call center **come settore industriale a tutti gli effetti, con unica classificazione ai fini INPS per accedere alla CIGO** (in caso di cambio commessa, cambio hardware, ecc.) e ai contratti di solidarietà ordinari. Il settore dei call center è per sua natura soggetto a cambi improvvisi di volumi, a forti innovazioni in hardware e software, a picchi e cali improvvisi di attività;
  - avviare un **Piano straordinario di lotta all'illegalità, all'evasione contributiva e assicurativa, all'elusione delle norme di legge e di CCNL nel settore dei call center**, emanando specifica disposizione alla Direzione Generale dei Servizi Ispettivi, INPS, INAIL, Comando dei Carabinieri e della Guardia di Finanza presso gli ispettorati del lavoro. Senza legalità, senza una forte iniziativa di contrasto ai tanti imprenditori "scorretti" è difficile immaginare ogni sviluppo;

Nello specifico evidenziamo che le misure sopra indicate (ipotizzando un costo aggiuntivo in spese strumentali per le ispezioni pari a 2/4 milioni di euro) **avrebbero un costo complessivo nel biennio di circa 30 milioni di Euro** (mettendo in sicurezza circa 80 mila addetti diretti, più l'indotto, con un ritorno prevedibile dalla sola lotta all'evasione contributiva e fiscale per oltre il 90% dell'intero "pacchetto"; **si noti che in termini di ammortizzatori sociali in deroga concessi al settore lo Stato spende attualmente circa la medesima cifra**).

## 2) Ai **Governi Regionali/comunali** di:

- riconoscere le agevolazioni per la nascita di nuove imprese **anche alle imprese che, in presenza di accordi sindacali e con la destinazione di almeno il 60% delle agevolazioni in nuovi investimenti, si impegnino a mantenere inalterati i livelli occupazionali** (contratti a tempo indeterminato, determinato, apprendisti, inserimento), con l'accredito delle agevolazioni in 10-12 sessioni semestrali (spalmando così gli incentivi non sui primi tre anni, ma su 5-6) e previa verifica del rispetto degli impegni di investimento e del rispetto degli accordi sindacali (anche in questo caso con interventi agevolativi, in alternativa, su spese telefoniche, acquisto software, ecc. vedi proposte sopra indicate);
- di applicare immediatamente alle imprese partecipate e/o controllate dalla Regione e dalle istituzioni locali (municipalizzate, enti strumentali, ecc.) le norme previste per gli appalti pubblici, responsabilità in solido, capitolati di appalto;
- predisporre una specifica misura nei fondi regionali per gli investimenti pubblici in **formazione** rivolta ai call center, in particolare per sostenere la crescita di figure "multiskill" (operatori in grado di stare su più commesse, con conoscenze trasversali e di problem solving riconosciute e certificate) e per favorire la conversione da operatori di assistenza telefonica ad operatori multicanale (assistenza via web, lavorazione back office, ecc.) con capacità di personalizzare la gestione del singolo cliente (portafogli individuali, creazione di offerte e soluzioni specifiche, ecc.).

## 3) Alle **imprese committenti e alle loro associazioni datoriali (a partire da ASSTEL)** di:

- **definire un Avviso Comune, contenente soglie minime di aggiudicazione di appalto, capitolati tipo di appalto, clausole sociali di salvaguardia occupazionale (con interventi di tipo ex-post e preferenziali ex ante).** Come SLC-CGIL siamo pronti a definire casistiche tipo per commesse che – a fronte di clausole sociali vincolanti sia il committente che l'outsourcer – non possono scendere sotto un determinato e specifico costo complessivo (costi contrattuali e costi per la salute e sicurezza). I committenti non dovranno assegnare commesse (o cambiare appaltatore) a imprese con lavoratori cui costi complessivi siano inferiori a quelli dei concorrenti con cui hanno avuto finora rapporti commerciali. I committenti possono cioè assegnare commesse (o cambiare appaltatore) esclusivamente su indicatori di qualità e non di costo del lavoro. Per esempio: Telecom o Wind possono anche togliere una commessa all'impresa X (che ha tutti i lavoratori inquadrati al 3° livello del CCNL e rispetta le maggiorazioni per straordinario, ecc.), ma solo per assegnarla ad altra impresa che inquadri i lavoratori al 3° livello del CCNL, ecc. Oppure possono assegnare nuove commesse, ma solo ad operatori con un costo del lavoro pari o superiore a quello degli outsourcer con cui già hanno rapporti commerciali. La qualità deve divenire cioè la "bussola" dei rapporti commerciali tra committente ed outsourcer, a tutela anche dei consumatori e degli stessi impegni che le aziende di TLC prendono con AGCOM. In più i committenti, in quanto responsabili principali della tutela dei dati sensibili e della privacy dei loro clienti,



**devono prevedere espressamente il divieto di delocalizzare** attività di customer care e di gestione dati fuori dall'Italia.

4) Alle **imprese in out sourcer** di:

- assumere (anche tramite la creazione di specifici **Osservatori bilaterali**) il principio – coerente con le clausole sociali di cui sopra - che in caso di difficoltà occupazionali le attività (ci riferiamo in particolare alle aziende pluri sito) non vadano collocate dove il costo è minore, ma dove è maggiore il rischio di riduzione dei livelli di impiego, garantendo a tutti i siti produttivi un equilibrio di attività;
- **destinare per i prossimi 3 anni almeno il 75% degli utili post imposte** ad investimenti sul personale (occupazione, formazione) e su innovazioni di processo e prodotto;
- di sottoscrivere, per avere accesso ai diversi benefici, specifici accordi sindacali per il **mantenimento degli attuali livelli occupazionali e contro ogni forma di delocalizzazione all'estero di commesse prese in Italia**. Accordi da sottoscrivere con i sindacati maggiormente rappresentativi a livello nazionale;
- di non partecipare a tutte le gare in violazione o in assenza delle clausole sociali o in presenza di modalità di appalto al massimo ribasso, **utilizzando i diversi incentivi pubblici al fine di consolidare l'azienda e non di abbassare l'offerta commerciale**.

Roma, 18 Ottobre 2010