



**ASSOTELECOMUNICAZIONI
ASSTEL**

ADERENTE A CONFINDUSTRIA E CONFINDUSTRIA DIGITALE

**Audizione presso la XI Commissione della Camera
(Lavoro pubblico e privato)**

**nell'ambito della
Indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro
presso i call center presenti sul territorio italiano**

10 giugno 2014

Audizione presso la XI Commissione della Camera (Lavoro pubblico e privato)

10 giugno 2014

Asstel rappresenta nell'ambito del Sistema Confindustria le imprese della filiera delle Telecomunicazioni: fornitori di apparati e servizi di rete, Operatori di telecomunicazioni e *outsourcer* di *customer care* e vendite.

Complessivamente, le imprese associate ad Asstel occupano circa 120.000 dipendenti e, di questi, circa 40.000 sono addetti ad attività di call center. Quest'ultimo numero comprende anche gli addetti al call center direttamente dipendenti dagli Operatori di telecomunicazioni.

I dipendenti da imprese associate che svolgono servizi di *customer care* in outsourcing sono circa 20.000. Il più grande fornitore di servizi di assistenza e gestione della clientela è stato tra i Soci fondatori dell'Associazione.

Il fatturato delle grandi imprese che svolgono servizi di *customer care* in *outsourcing* associate ad Asstel è di circa € 740 milioni (anno 2013) ed è pari a oltre la metà del fatturato complessivo del settore outsourcing che, secondo i dati di Assocontact, ammonta complessivamente a € 1.300 milioni.

Infatti il business model dell'outsourcing è nato alla fine degli anni 90 per rispondere alle esigenze delle imprese di telecomunicazione ed è costantemente cresciuto estendendosi anche ad altri soggetti quali, per citare i più rilevanti, banche, utilities e Pubblica Amministrazione. Di conseguenza il fatturato degli *outsourcers* derivante da commesse di Operatori di telecomunicazioni, pur crescendo in valore assoluto, si è percentualmente ridotto ed oggi si attesta tra il 40% ed il 50% del complessivo fatturato degli *outsourcers*.

Asstel stipula il CCNL telecomunicazioni che è applicato anche dalla maggior parte dei call center in outsourcing ed è stato individuato come contratto nazionale di riferimento per i dipendenti c.d. "stabilizzati".

Nell'ultimo rinnovo del CCNL abbiamo introdotto specifiche previsioni per venire incontro alle esigenze di flessibilità organizzativa per le attività di *customer care*, con l'obiettivo di mantenere competitivo il lavoro e difendere salari e occupazione.

Nel CCNL Telecomunicazioni, già nel 2005, è stata introdotta una specifica regolamentazione degli appalti (art. 53), prevedendo, tra l'altro, l'inserimento nei contratti di appalto di clausole di rispetto delle norme contrattuali e di legge, limitazione della possibilità di ricorrere al subappalto da parte delle aziende appaltatrici ai soli casi in cui ciò sia previsto dal capitolato di appalto e per le attività indicate tassativamente dal capitolato stesso, l'inserimento nei contratti di forme di tutela per contrastare eventuali forme di lavoro irregolare o sommerso da parte dei subappaltatori.

In occasione dell'ultimo rinnovo contrattuale, stipulato il 1° febbraio 2013, con il Sindacato abbiamo concordato un rafforzamento dell'art. 53, in primo luogo regole – ispirate a

principi di eticità - a cui le imprese committenti appalti di attività di call center devono attenersi nel conferire un appalto:

- consistenza imprenditoriale dell'appaltatore (o del Gruppo di appartenenza) che garantisca tanto l'autonomia organizzativa, che quella finanziaria derivante da una diversificazione del portafoglio ordini;
- assenza di procedure concorsuali in atto al momento della stipula;
- applicazione del presente CCNL o di un CCNL ad esso complessivamente equivalente;
- presenza di un codice etico aziendale dell'appaltante e dell'appaltatore coerente con i principi di responsabilità sociale d'impresa;
- assenza, all'atto della stipula o dell'eventuale rinnovo del contratto di fornitura, di comportamenti/situazioni in contrasto con i principi di garanzia della legalità.

Infine, il nuovo l'art. 53 del CCNL ha previsto delle specifiche regole di confronto sindacale per le ipotesi di cambio appalto che generino gravi crisi occupazionali.

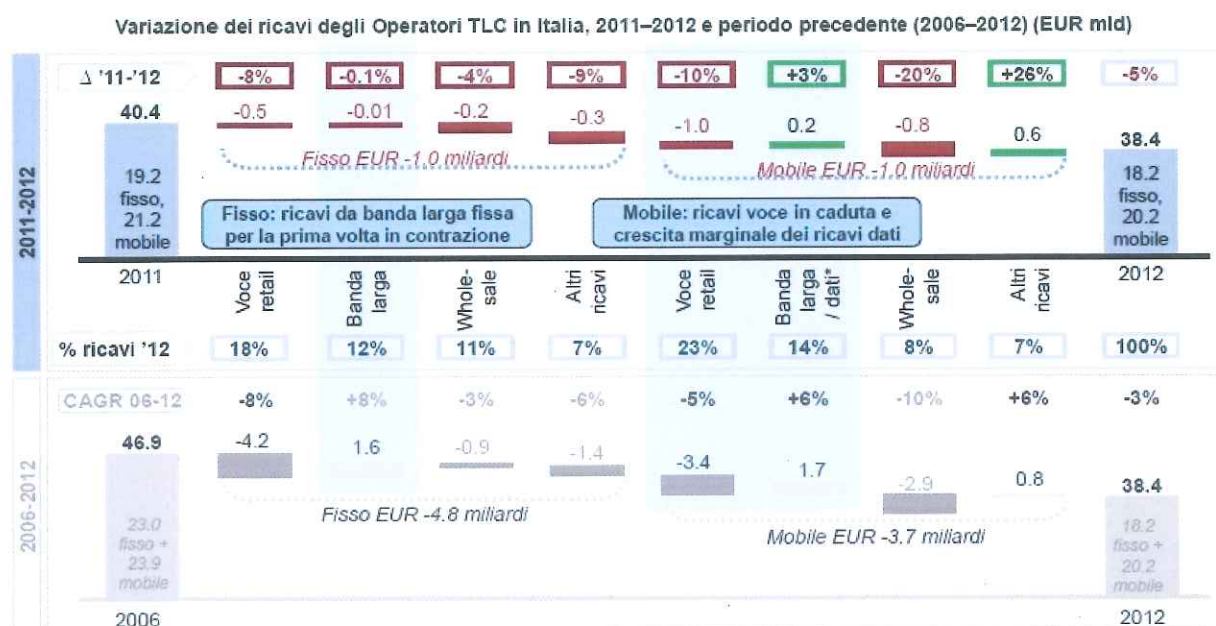
Asstel, insieme ad Assocontact, ha, inoltre, stipulato con Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil l'Accordo economico collettivo 1° agosto 2013, per la determinazione del compenso dei lavoratori a progetto addetti ad attività di vendita, recupero crediti o ricerche di mercato, svolte da call center. Si è trattato del primo accordo collettivo che fissa un compenso per un lavoro autonomo. Con ciò abbiamo dato attuazione al comma 7 dell'art. 24 bis del d.l. 83/2012 (c.d. decreto sviluppo), che subordina l'utilizzo dei lavoratori a progetto per le attività sopra descritte alla individuazione di un compenso minimo da parte della contrattazione collettiva di riferimento.

Per effetto dell'Accordo sopra menzionato è stato stabilito un compenso orario minimo garantito, pari attualmente a € 4,78. Peraltro tale compenso minimo è collegato alla dinamica dei minimi contrattuali del CCNL Telecomunicazioni e, pertanto, cresce in parallelo con questi ultimi; inoltre, il meccanismo di calcolo del compenso stabilito dall'Accordo è tale che, attraverso gli incentivi riconosciuti per le vendite andate a buon fine, un lavoratore a progetto è messo in condizione di percepire un compenso alternativo ben più elevato e collegato ai risultati: il che vuol dire che il lavoratore percepirà il compenso più alto tra i due.

Oggi la filiera delle telecomunicazioni attraversa una fase di grande difficoltà solo in parte riconducibile alla situazione economica del Paese. La flessione delle TLC, cominciata già nel 2006 e quindi di natura strutturale, si è ulteriormente aggravata con il peggioramento della situazione economica.

Negli ultimi anni si è, infatti, evidenziato un calo dei ricavi complessivi che ha investito in modo particolare gli Operatori di telecomunicazioni, i cui ricavi non solo concorrono a mantenere attiva la filiera del servizio, ma anche alimentano l'espansione della rete infrastrutturale italiana (v. grafico 1)

Grafico 1



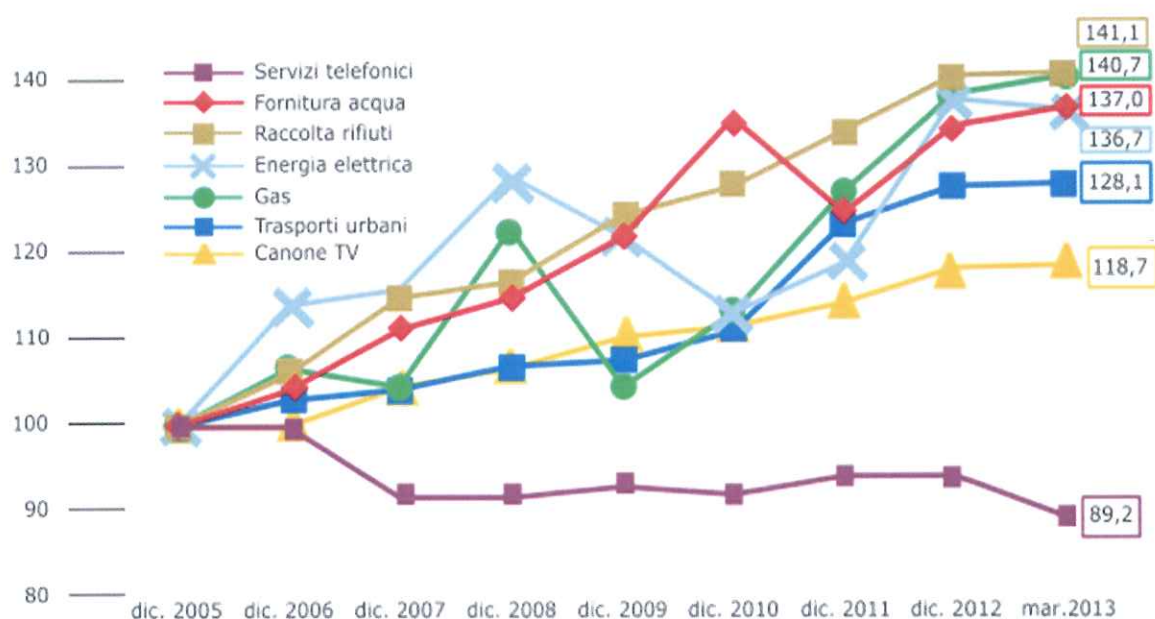
Fonte: Rapporto sul settore delle telecomunicazioni in Italia 2013 di Analysys Mason

I ricavi degli Operatori di telecomunicazioni si sono infatti ridotti, ben più che negli altri principali mercati europei, per il concorso di più fattori:

- una forte e reale competizione tra Operatori, di cui beneficiano, anche in termini di dinamica dei prezzi, i consumatori (v. grafico 2);
- l'espansione di fornitori di contenuti, nuovi aggregatori e produttori di dispositivi che offrono servizi OTT bypassando gli Operatori TLC e godendo di indiscussi vantaggi fiscali;
- una forte intervento del Regolatore nazionale ed europeo;
- l'aggravarsi del ritardo italiano nell'implementazione degli obiettivi dell'Agenda digitale.

Grafico 2

Figura 2.4. Dinamiche delle principali tariffe pubbliche (2005=100)



Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati Istat

Un'ulteriore fattore di crisi è connesso all'assetto regolatorio dei servizi di assistenza alla clientela, per i quali la regolamentazione del settore delle tlc fissa obiettivi di qualità minimi, nel tempo sempre più stringenti, e parallelamente prevede, per il canale telefonico un generale principio di gratuità per il cliente, elementi questi che, soprattutto in epoca di forte contrazione delle risorse, riducono sensibilmente lo spazio per considerare i servizi di assistenza una leva competitiva e tendono a concentrare gli sforzi dei gestori nella unica prospettiva della riduzione dei costi. Le caratteristiche di questo impianto regolamentare ormai non più adeguato al contesto, sono ormai tali da mettere in discussione – in ultima analisi – la sostenibilità dei modelli di assistenza telefonica ai clienti tramite operatore.

A questo riguardo, Asstel si è attivata già nel maggio 2013 per chiedere ad AGCom, che aveva posto in consultazione una revisione ulteriore inasprimento degli obiettivi qualitativi in questione, un sistema di regole più adeguato a supportare la sostenibilità del servizio di assistenza, limitando il principio di gratuità della stessa e definendo obiettivi più adeguati alla realtà del mercato. Auspichiamo che la consultazione avviata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, conduca ad un assetto più moderno e favorevole per questo importante comparto, che possa contribuire così al rilancio di servizi di assistenza specializzati e di qualità, a tutto vantaggio degli operatori e degli stessi utenti finali.

Riteniamo opportuno inserire una nota sul tema della tutela della privacy, spesso chiamata in causa in associazione a processi di outsourcing di servizi che comportano il trattamento di dati da parte di operatori situati fuori dal territorio nazionale.

A nostro avviso non appaiono fondate le motivazioni a supporto di un ulteriore intervento legislativo concentrato sulla necessità di assicurare le stesse garanzie di privacy dei dati dei clienti in quanto la legislazione corrente, nazionale ed europea, già prevede norme dirette alla tutela della riservatezza dei dati anche in caso di flussi transfrontalieri, sia nell'ambito dei Paesi dell'Unione, sia al di fuori di questi (v. nota allegata)

* * *

Il quadro generale sopra esposto, determina nelle politiche industriali degli operatori telefonici la necessità di confrontarsi con una competizione aggressiva che nell'ultimo biennio ha visto erodere i margini in modo significativo, mettendo a rischio gli stessi investimenti. Giova ricordare che la difficile situazione economica del settore ha richiesto, all'indomani del recente rinnovo del CCNL di categoria, forti interventi di ristrutturazione che hanno colpito in misura significativa i grandi operatori di TLC, talvolta con evidenti e inevitabili ricadute sull'indotto.

Il settore del TLC, da sempre uno dei fattori propulsivi dell'economia nazionale, ha bisogno di regole certe per competere e misure economiche a sostegno degli investimenti.

E' necessario altresì operare in ambito giuslavoristico per innovare e rendere competitivo il settore.

Esempi di intervento potrebbero essere: forme salariali legate a reali incrementi della produttività individuale/collettiva; strumenti informatici che operino nel segno del miglioramento della qualità del servizio, uscendo da logiche ormai antistoriche come quelle del controllo a distanza; finanziamenti alla formazione (cfr Fondimpresa, FSE, etc) che consentano, anche attraverso moduli E-learning, di promuovere una continua crescita delle competenze professionali.

Ci sembra quindi che per generare una sana ripresa di questo comparto industriale sia condizione necessaria e sufficiente agire avendo riguardo agli operatori TLC ed al relativo indotto essendo entrambi parte costitutiva e inscindibile del settore, e quindi a titolo esemplificativo e non esaustivo agire ricercando soluzioni che permettano:

- 1) Misure di defiscalizzazione degli investimenti per consentire una sana e robusta politica degli investimenti
- 2) Misure che ribilancino l'incidenza dell'Irap per ridurre l'incidenza del costo del lavoro,
- 3) Misure che permettano di avere organizzazioni del lavoro più innovative e tecnologicamente avanzate,
- 4) Misure salariali e contrattuali più aderenti alla produttività e alla qualità del servizio,
- 5) Dare attuazione all'agenda digitale per consentire un vero rilancio del modello di servizi TLC creando le condizioni per nuovi investimenti e nuove competenze

La crescita e lo sviluppo complessivi della filiera sono la condizione per il rafforzamento del settore dell'outsourcing. Così si creano le condizioni per mantenere il lavoro in Italia.

Nota allegata

Nota su call center esteri relativamente ad aspetti privacy

Il legislatore ha introdotto, con l'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012, (convertito con L. n. 134/2012) specifiche misure per il settore dei call center, aventi tra l'altro impatto sulle "delocalizzazioni" delle attività al di fuori del territorio italiano, alcune delle quali sono a garanzia del trattamento dei dati personali, coinvolgendo il Garante privacy nell'applicazione delle stesse.

In ragione di ciò il Garante privacy è intervenuto con un proprio Provvedimento di carattere generale del 10.10.2013, con cui ha fatto una ricognizione ricordando quali siano gli adempimenti da seguire, da un lato, per il trasferimento dei dati all'estero (indipendentemente dal tipo dell'attività) e, dall'altro, per garantire un corretto e lecito trattamento di dati personali tramite call center.

Con riferimento a quest'ultimo ambito, l'Autorità ha innanzitutto chiarito che sono applicabili ai Titolari del trattamento le norme già previste dalla vigente normativa privacy europea (Direttiva 95/46/CE) ed italiana (D.lgs. n. 196/2003, il c.d. Codice privacy) per il trasferimento ovvero l'affidamento a terzi (anche in regime di subcontratto) di un'attività di call center all'estero.

Conformemente a tale normativa, il Committente, in qualità di Titolare del trattamento, provvede a:

- autorizzare preventivamente per iscritto il fornitore all'esecuzione dell'attività all'estero ovvero, in caso di subcontratto, all'affidamento dell'attività di call center a propri subfornitori;
- nominare per iscritto il fornitore ed il subfornitore quali Responsabili del trattamento, con indicazione delle istruzioni da seguire nell'esecuzione dell'attività anche sotto il profilo della sicurezza;
- in caso di fornitore e/o il subfornitore che svolga le attività in Paesi extra Ue senza un adeguato livello di protezione dei dati personali¹, sottoscrivere le c.d. "clausole contrattuali tipo" (previste dalla Commissione europea), recanti una serie di adempimenti e tutele per il trattamento dei dati (in linea con la normativa europea) e riportanti le misure di sicurezza da applicare (nel nostro caso quelle previste dall'ordinamento italiano oppure utilizzare altri strumenti più onerosi previsti dalla normativa).

¹ In Unione Europea, le norme sulla protezione dei dati personali dei vari Stati membri, sono considerate equivalenti, mentre per i Paesi extra Ue è previsto un processo di valutazione delle rispettive normative nazionali da parte delle Istituzioni UE, al termine del quale la Commissione europea emette una propria Decisione sull'adeguatezza della normativa privacy di un determinato Paese extra Ue (cioè di equivalenza dal punto di vista delle tutele alla normativa europea). Tali decisioni sono poi recepite dalle Autorità nazionali per la protezione dei dati personali (in Italia il Garante privacy). Ad oggi, i Paesi aventi un adeguato livello di protezione dei dati personali sono: Norvegia, Islanda, Liechtenstein, Svizzera, Canada, Argentina, Isola di Man, Stato di Guernsey, Andorra, Isole Fær Øer, Baliato di Jersey, Stato di Israele, Uruguay, Nuova Zelanda, Stati Uniti (ma solo le aziende statunitensi aderenti all'accordo Ue-USA di Safe Harbor).

Inoltre, in caso di affidamento di attività di call center svolte da fornitori e/o subfornitori in Paesi extra UE, il Committente assicura il rispetto degli ulteriori obblighi previsti dal citato Provvedimento del Garante privacy (in coerenza con l'art. 24-bis del D.L. n. 83/2012), indipendentemente dal numero dei dipendenti del call center e dal fatto che il call center abbia proceduto a delocalizzare le attività con contestuale spostamento delle commesse e riduzione del personale in Italia. Si tratta dei seguenti obblighi:

- effettuare la comunicazione al Garante privacy prima dell'inizio delle attività extra Ue secondo il modello previsto dall'Autorità stessa;
- informare preliminarmente gli interessati che la chiamata è gestita da un operatore di un call center extra Ue ed adottare, per le chiamate inbound, procedure per consentire agli interessati che lo richiedano di parlare con un operatore italiano.

Si ritiene che il rispetto degli adempimenti sopra riportati determini un livello di protezione dei dati personali trattati all'estero equivalente a quello effettuato in Italia.