

Agibilità negoziale

La contrattazione e' la via per risolvere i problemi

Nel provvedimento approvato il 17 novembre 2015 dalla Camera nell'ambito della riforma degli appalti pubblici, è stata inserita una previsione specifica sui cambi di appalto nelle attività di call center che interessa la filiera delle telecomunicazioni.

La previsione – articolo 1, comma 9 – ha evoluto la disciplina relativa alla gestione dei lavoratori nell'ipotesi in cui vi sia un avvicendamento tra aziende appaltatrici. La nuova norma stabilisce, infatti, la continuità del rapporto di lavoro con l'appaltatore subentrante, affidandone la declinazione operativa alla contrattazione collettiva nazionale per quanto riguarda la definizione della cornice applicativa e a quella aziendale per gestire i singoli cambi appalto. Così le parti, ai diversi livelli, sono messe al centro del processo di definizione delle regole e noi, come Asstel apprezziamo il recupero del valore delle "agibilità negoziali" attraverso il puntuale riferimento al Contratto Collettivo Nazionale quale sede in cui le parti congiuntamente devono individuare "le modalità e le condizioni" costruendo la cornice delle regole.

Siamo convinti, anche come Sistema Confindustria, che la contrattazione sia lo strumento più idoneo per la ricerca delle soluzioni. Le regole generali del Ccnl dovranno garantire una buona flessibilità per consentire una più efficace adattabilità alle diverse realtà industriali e permettere così alle imprese di affrontare con maggiore puntualità la propria situazione congiunturale.

Il nuovo provvedimento giunge a valle di un percorso di riflessione e confronto che si è

Dina Ravera e' Presidente di
Assotelecomunicazioni - Asstel

protratto nel tempo. Anche l'iter di approvazione della norma ha registrato momenti di vivace dialettica, in virtù dell'importanza dei valori in gioco e della complessità del quadro sociale, economico e operativo su cui la stessa va ad incidere. Com'è noto Asstel, che rappresenta sia una parte rilevante della committenza - gli operatori telefonici- sia importanti aziende che svolgono attività di customer care in outsourcing, ha fin da subito espresso in modo trasparente perplessità sulla prima formulazione della norma. Tenendo conto della peculiarità dell'attività di call center in termini di compatibilità con i fabbisogni, di localizzazione, nonché degli impatti sul piano economico organizzativo, abbiamo evidenziato soprattutto i profili critici di applicabilità della norma e di coerenza con il quadro organizzativo ed economico dei soggetti destinatari. Il nostro contributo è stato raccolto dagli interlocutori politici e del Parlamento che hanno lavorato per introdurre le necessarie flessibilità e temperare l'esigenza sociale che è alla base dell'intervento, evitando il rischio di un effetto addirittura controproducente.

Tutta la filiera delle telecomunicazioni è al centro di un processo di trasformazione ed evoluzione del business, all'interno del quale anche il servizio di assistenza e gestione della clientela svolto in outsourcing dovrà evolvere verso forme di relazione del cliente in cui sempre più assumono rilevanza la tecnologia e la qualità delle persone e, quindi, gli investimenti. Il contesto normativo, anche in materia di lavoro, deve accompagnare il processo di trasformazione e consolidamento del business, coniugando le esigenze di flessibilità organizzativa, di incremento della produttività e della competitività con quelle dei lavoratori.

In quanto associazione titolare del Ccnl Telecomunicazioni siamo pronti ad accettare il confronto. Questa linea è coerente con la storia di Asstel, che ha sempre colto le esigenze della "buona imprenditoria" e ne ha rappresentato gli interessi. Lo abbiamo già fatto con l'articolo 53 del contratto nazionale, specificamente dedicato alla disciplina degli appalti, che assegna alle Relazioni Industriali il compito di favorire l'assunzione di scelte coerenti con principi di eticità e responsabilità sociale. In quella sede abbiamo definito un processo di selezione degli appaltatori per gli appalti di customer care che supporti la scelta di soggetti eticamente, oltre che economicamente, qualificati.

Si può, inoltre, ricordare che poco più di un mese fa abbiamo firmato con il Mise, Infratel Italia e le Organizzazioni Sindacali di categoria un Protocollo di tutela della legalità e dell'occupazione relativo agli appalti di gara della stessa Infratel Italia. Solo avendo una visione integrata di tutti gli elementi che contribuiscono a definire l'operatività del comparto dei call center si può aprire un percorso di politica industriale per il settore in grado di contrastare le problematiche occupazionali e anzi consentire che le attività svolte acquisiscano un maggiore valore aggiunto, in grado di innescare virtuose dinamiche di sviluppo.

Proprio per questo oggi abbiamo una responsabilità ancora maggiore: dobbiamo assumere decisioni capaci di rinnovare - in profondità - le relazioni tra le parti sociali e tra i diversi livelli contrattuali. Noi come Asstel siamo pronti a raccogliere questa sfida.