

RIFORMA APPALTI: CALL CENTER, POSITIVO IL RINVIO ALLA CONTRATTAZIONE PER L'APPLICAZIONE DELLA CLAUSOLA SOCIALE

Roma, 14/01/2016 – “La norma sui cambi di appalto nelle attività di call center, approvata oggi dal Senato, è di rilevanza per la filiera delle telecomunicazioni, in quanto conferma la centralità della contrattazione fra le parti sociali come strumento più idoneo per la costruzione di una comune cornice di condizioni applicative e regole. Sono certa che in questo modo si è imboccata la strada giusta per giungere a soluzioni sostenibili, in grado cioè di assicurare la necessaria flessibilità e adattabilità rispetto alle diverse realtà industriali, mettendo così le imprese nelle condizioni di poter affrontare con maggiore efficacia la nuova situazione congiunturale”. E' il commento di Dina Ravera, presidente di Assotelecomunicazioni-Asstel, sulla legge di riforma degli appalti approvata oggi in via definitiva dal Senato.

La norma, nella sua formulazione definitiva, giunge dopo un lungo percorso di riflessione che ha visto Asstel, che rappresenta una parte rilevante sia della committenza con gli operatori telefonici, sia delle aziende che svolgono attività di customer care in outsourcing, confrontarsi con i vari attori sui tavoli istituzionali. Confronto che ha reso possibile, a fronte dell'introduzione, per legge, di una clausola sociale, trovare un bilanciamento nel rinvio alla contrattazione collettiva per la definizione delle modalità applicative, mettendo le parti, ai diversi livelli, al centro del processo di definizione delle regole. E' stato necessario tenere conto della peculiarità dell'attività di call center in termini di compatibilità con i fabbisogni, di localizzazione, nonché degli impatti sul piano economico organizzativo.

La nuova norma, infatti, nell'ipotesi in cui vi sia un avvicendamento tra aziende appaltatrici, stabilisce un principio di continuità del rapporto di lavoro con l'appaltatore subentrante, affidando la declinazione operativa del passaggio del personale alla contrattazione collettiva nazionale per quanto riguarda la definizione della cornice applicativa e a quella aziendale per gestire i singoli cambi appalto.

Il contesto normativo, anche in materia di lavoro, deve accompagnare il processo di trasformazione e consolidamento del business creando le condizioni a sostegno della “buona imprenditoria” basata su scelte di libero mercato coerenti con principi di eticità e responsabilità.

“Le attività di call center in outsourcing sono cruciali per lo sviluppo dell'economia digitale – continua Ravera – ma solo avendo una visione integrata di tutti gli elementi che contribuiscono a definire l'operatività del comparto dei call center si può costruire

un percorso 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. Come Asstel il nostro impegno è indirizzato a favorire una politica industriale di crescita complessiva di questo comparto con investimenti, innovazione tecnologica, tutele e sviluppo delle competenze dei lavoratori”.

Per informazioni:

Anna Borioni - Responsabile Ufficio stampa

Via Barberini 11 – 00187 Roma

tel. 0645417542 - cell. 3471409877