

IVG

Troppe gare al ribasso, a rischio 16mila posti nei call center: molti sono in Liguria

di **Redazione**

20 Agosto 2010 - 9:46



E' un imprenditore ligure del settore a lanciare l'allarme per la situazione in cui si trovano i call center italiani. "Una situazione non più accettabile e, se continua così, rischiamo di farci tutti del male, perché si mettono a rischio 15-16.000 posti di lavoro" spiega Umberto Costamagna del direttivo di Assocontact (associazione nazionale dei contact center in outsourcing) che lancia l'allarme sul settore dei call center, dove lavorano complessivamente 80.000 persone, messi in seria difficoltà dal diffondersi di gare a ribasso che fissano prezzi abbondantemente al di sotto di quanto stabilito dai contratti.

"L'ultimo clamoroso caso - spiega l'imprenditore ligure che con la sua società "Call&Call" dà lavoro a 2.800 persone e ha sedi in tutta Italia - è quello della Rai che ha indetto una gara per i servizi di call center rivolti agli abbonati, fissando un prezzo di 10 euro l'ora, quando solo un operatore assunto al terzo livello con il contratto delle Telecomunicazioni all'impresa costa 15-16 euro l'ora".

"E' evidente - chiarisce Costamagna - che tutto il faticoso lavoro che le imprese di contact center hanno fatto in questi anni, dopo la circolare Damiano sulle attività out bound e in bound, e che ha portato alla stabilizzazione di circa 26.000 persone, rischia di essere vanificato". L'imprenditore annuncia anche che "Assocontact uscirà a settembre con una nota ufficiale su questa questione". "Nel frattempo le imprese sono invitate a non partecipare a gare come quella indetta dalla Rai con un pesante ribasso".

Costamagna ci tiene a ripercorre la storia che ha portato alla situazione attuale: "La circolare emanata da Cesare Damiano, quando era ministro del Lavoro, sui criteri di

assunzione del personale nei call center (era prevista la stabilizzazione per chi operava in modalità 'in bound' ossia chi rispondeva al telefono ndr), ha segnato l'inizio della lotta al precariato. Noi come imprese abbiamo seguito quella strada e aderito all'invito, in un settore che era cresciuto in fretta e anche un po' caoticamente, assumendo le persone e cercando di mediare tra le esigenze nostre e quelle dei lavoratori e iniziando così un cammino che però ora si è interrotto".

Infatti, dice Costamagna "nel tempo le maglie di questa rete che abbiamo costruito si sono allargate e sono cominciate le gare che non tengono conto, nei fatti, di quanto dice la circolare Damiano, e il faticoso lavoro delle imprese che hanno trasformato i contratti a progetto in tempo indeterminato rischia di essere annullato". Costamagna ricorda che lui stesso, con "Call&Call" ha stabilizzato 280 persone a Locri, 850 a La Spezia e 500 a Pistoia, rilevando (unico italiano a farlo) un pezzo della Phonemedia e dando lavoro agli ex dipendenti.

Sulla vicenda delle gare, Assocontact si è già mossa almeno da un anno e, insieme ai sindacati, ha chiesto e ottenuto l'apertura di un tavolo presso il ministero dello Sviluppo Economico. "Abbiamo fatto 5 riunioni - spiega l'imprenditore ligure - e abbiamo anche presentato delle proposte concrete per il settore. I primi interventi da fare riguardano la fiscalità, a partire dall'Irap che è una imposta che colpisce il lavoro. Occorre invece una fiscalità che tenga conto delle caratteristiche di questo settore che ha un alto tasso di personale. Poi occorrono interventi di controllo sulle gare le quali non possono prescindere dai parametri contrattuali e dai costi reali del lavoro".

"I nostri lavoratori vanno pagati per la qualità del servizio che assicurano un servizio evoluto presuppone infatti operatori qualificati e preparati. E' bene ricordare che il call center gestisce, sia nel caso dell'impresa privata che nel caso dell'impresa pubblica, l'asset più importante di un'azienda che è quello dei rapporti con i clienti. E fuggire all'estero in questo caso non serve: la qualità non si trova in Romania o in Albania, è qui, da noi in Italia e per questo va pagata il giusto" conclude Costamagna.