

NUOVI CONTRATTI

Call center, chi ha paura della flessibilità

di MARCO MARAZZA*

GLI operatori telefonici ed i call center sono davanti all'ennesima svolta. E la direzione che verrà presa avrà un significato ben superiore a quello che gli attribuiscono i soggetti direttamente coinvolti.

Una prima circolare ministeriale, messa in cantiere dal governo Berlusconi ma poi firmata da Cesare Damiano, aveva chiarito che i lavoratori che ricevono le telefonate (cosiddetti inbound) devono essere assunti con contratto di lavoro subordinato mentre quelli che le telefonate le fanno (cosiddetti outbound) possono, a certe condizioni, lavorare con contratti di lavoro autonomo a progetto. A distanza di un paio di anni il Ministro Damiano è pronto a firmare una seconda circolare che chiude la porta ai contratti di lavoro a progetto anche nelle attività outbound. Dunque, tutti assunti. Per la fortunata coincidenza con le elezioni politiche, per volontà e determinazione delle organizzazioni sindacali ed anche per suggerimento delle grandi imprese. Che considerano questa nuova circolare lo strumento più efficace per porre fine alla disavventura sociale delle gare di appalto al massimo ribasso nelle quali il fattore competizione finisce quasi sempre per essere declinato a scapito dei trattamenti economici dei lavoratori autonomi privi di una garanzia di salario minimo.

C'è solo un problema. Soprattutto nelle attività outbound le imprese di call center che lavorano per la grande committenza sono pagate come fossero agenti. Il compenso è legato al numero di prodotti venduti per telefono e se il prodotto non si vende nulla è dovuto. È per questo che proprio in questi giorni l'associazione che rappresenta gli imprenditori del settore, pone una questione preliminare prima di dare il via libera alla circolare. Per Assocontact, infatti, l'assunzione di tutti gli operatori con contratto di lavoro subordinato richiede che vengano condivise con il sindacato nuove condizioni contrattuali di impiego dei lavoratori.

L'idea è molto semplice. Ai lavoratori assunti viene lasciata la possibilità di gestire autonomamente l'orario di lavoro senza essere inseriti in turni vincolanti. Nell'ambito di

una fascia oraria concordata dalle parti il dipendente potrebbe così decidere se e per quanto tempo lavorare. In cambio, le imprese chiedono che la retribuzione non venga interamente legata al tempo di lavoro bensì anche al risultato prodotto (al numero di contatti utili, al numero di beni o servizi venduti). Madri, giovani studenti e chi ha già un secondo lavoro potrebbero trarne un serio beneficio perché lo strumento sembra proprio adatto a conciliare vita professionale e vita privata. Le imprese, dal canto loro, otterrebbero la garanzia di un sistema retributivo effettivamente variabile, in grado di premiare la produttività ed in linea con il meccanismo dei compensi a loro imposto dalla grande committenza. Sarebbe più facile garantire nel tempo il mantenimento dei livelli di occupazione.

Per le organizzazioni sindacali la sfida è importante e la scelta non sarà facile. Un atteggiamento di chiusura verso questa possibile trattativa rientrerebbe nella consueta logica delle relazioni industriali di stampo fordista, tradizionalmente ispirate al principio dell'egualitarismo salariale. Dichiarandosi indisponibili al dialogo i sindacati avrebbero la certezza di proseguire nella tradizione ed il rammarico di non poter concedere a questi lavoratori una gestione più libera del loro tempo. Una seria apertura alla trattativa, invece, risponderebbe non solo alla aspettativa di parte dei lavoratori ma segnerebbe l'avvio di una nuova stagione di relazioni industriali più adatta alla realtà del mondo dei servizi e delle produzioni immateriali. Una scelta coraggiosa da fare valutando la seria possibilità che i lavoratori tornino ad avere fiducia nella capacità del sindacato di risolvere i loro concreti problemi. E, più in generale, di risolvere i problemi della società post industriale e del nuovo e più allargato ceto professionale borghese. Recuperando così il vuoto di rappresentatività che oggi il sindacato registra con preoccupazione nel mondo dei servizi ed, in particolar modo, tra i giovani laureati. Chissà se il nuovo scenario politico avrà un ruolo importante. Visto che anche nel Partito democratico il concetto di flessisicurezza è già una mezza bandiera.

* *Professore ordinario di diritto del lavoro*

