

FRONTIERE DEL LAVORO

Call center, in vista la regolarizzazione



di **Massimo Mascini**

Dare a tutti i lavoratori dei call center un contratto a tempo indeterminato. Potrebbe accadere anche nel giro di poche settimane. Cesare Damiano, il ministro del Lavoro, sta studiando come farlo. Sa bene però che non è cosa semplice in campagna elettorale, eppure sarebbe solo la normale conclusione di un percorso iniziato due anni fa quando la legge Biagi vietò l'utilizzo dei lavoratori a progetto nei call center.

Il ministero del Lavoro nel 2006 aveva preparato una circolare per dare attuazione a questo principio, ma Maroni non se la sentì e rinviò tutto. La palla fu ripresa però subito dal suo successore, appunto Damiano, che tra i primi suoi atti emanò quella circolare e stabilizzò il contratto di tutti i lavoratori inbound, quelli che rispondono a chiamate da parte degli utenti di un particolare servizio. Era difficile distinguerli dal normale lavoro subordinato e non nacquero particolari problemi.

Adesso si vorrebbe conclu-

dere quell'iter stabilizzando anche i lavoratori outbound, che svolgono ricerche di mercato, vendite per conto terzi. Potrebbe essere l'occasione per riportare a normalità un settore, quello dei call center, che è assurdo a emblema della precarizzazione, anche se questa alberga in molti altri settori. Ma non è semplice, soprattutto per i contraccolpi che ne potrebbero derivare per la stabilità del mercato, dato che crescerebbe non poco il costo del lavoro. Il ministero ha preparato la bozza di una nuova circolare che ha presentato alle parti sociali nei giorni scorsi. La settimana prossima sentirà le loro osservazioni. Intanto le aziende hanno avanzato alcune precise richieste.

La prima è che si ponga fine alla pratica dell'aggiudicazione delle commesse sulla base dell'offerta al massimo ribasso. Con questo sistema, osservano le aziende, si finisce ineluttabilmente per comprimere il costo del lavoro, a tutto detrimento dei lavoratori. Questo sistema va bandito e il mercato dovrebbe adeguarsi con nuove regole, eticamente più elevate.

Ma soprattutto le imprese chiedono un sistema retributivo differente, che tenga conto che il pagamento della commessa è strettamente legato al risultato conseguito e non al

lavoro svolto. Anche i lavoratori, affermano, dovrebbero essere retribuiti alla stessa maniera, almeno in parte, dando ai lavoratori la possibilità di

«Anche se in campagna elettorale il ministro Damiano potrebbe stabilizzare gli outbound»

gestirsi come credono anche il tempo di lavoro. Molti i sistemi cui si potrebbe ricorrere, modulando sia l'orario di lavoro che il salario. Una parte potrebbe essere vincolata, e il lavoro rientrare nei turni normali, un'altra essere lasciata alla decisione del singolo lavoratore, che per questa parte verrebbe retribuito secondo il risultato. Le formule potrebbero essere tante, ma tutte ruoterebbero attorno al criterio della retribuzione in tutto o in parte collegata al risultato, quindi al merito, secondo i principi che stanno acquisendo sempre più piede nel mondo del lavoro.

Il sindacato per il momento sembra ostile a questa innovazione, pur con molte sfaccettature. In un periodo in cui vige la massima allerta sui temi del salario, sempre meno sufficiente, discutere di retribuzione variabile non è semplice.

