

IL LAVORO PARASUBORDINATO

Call center, arriva il contratto nazionale anche per i lavoratori a progetto

Sono 35 mila in Italia, la maggior parte donne. Dal primo settembre avranno diritti e tutele sociali

Si chiamano lavoratori a progetto o parasubordinati dei contact center. Sono quelli delle vendite al telefono. Delle indagini di mercato e del recupero crediti. Finora, erano pagati soltanto in base al raggiungimento degli obiettivi. Dal primo settembre avranno il primo contratto collettivo, diritti e tutele sociali. In Italia sono circa 35mila. Tanti giovani al primo impiego, tantissime donne (il 70% circa) che finora non avevano stipendio fisso, né maternità o malattia.

Dopo oltre un anno di trattative a singhiozzo, con le parti su posizioni all'inizio molto distanti, sindacati e associazioni di categoria hanno firmato il primo agosto un accordo per il contratto che sarà valido da settembre. Assotelecomunicazioni-Asstel (l'associazione di categoria che nel sistema di Confindustria rappresenta le imprese della tecnologia dell'informazione esercenti servizi di telecomunicazione fissa e mobile) Assocontact (l'associazione che rappresenta le aziende di call center in outsourcing) e i sindacati di categoria Slc Cgil, Fistel Cisl e Uilcom Uil hanno firmato un contratto collettivo specifico per i collaboratori a progetto dei call center che svolgono attività in modalità outbound. Per capire, outbound è l'attività di chi effettua le chiamate. L'inbound riguarda chi riceve le chiamate e quindi dà assistenza e questi lavoratori hanno un contratto subordinato.

Si tratta di uno dei pochi settori che ancora offre occupazione al mondo giovanile e dove si verificano situazioni al limite della legalità. «Il nuovo contratto – spiega Luca D' Ambrosio, presidente di Assocontact - stabilisce un compenso minimo fisso garantito rapportato al contratto Tlc, uguale per tutti i lavoratori e valevole su tutto il territorio nazionale. Inizialmente sarà pari al 60% (circa 4,8 euro all'ora lordi) e salirà progressivamente sino ad arrivare al 100% nel 2018. Poi rimane anche la parte variabile, legata al raggiungimento di obiettivi e definita a livello aziendale».

Di fatto, si tratta di un incremento retributivo scritto nero su bianco. «Attualmente – dice Michele Assola segretario nazionale per le tlc della Slc Cgil – le retribuzioni medie orarie lorde sono di 2,5 euro circa. Ma ci sono altre novità. Oltre a definire il livello retributivo minimo, è stata introdotta una graduatoria nella quale le aziende dovranno individuare il personale da assumere sia per nuovi contratti a progetto sia per assunzioni a tempo indeterminato, evitando così discrezionalità aziendali e garantendo la continuità occupazionale».

Il futuro non sarà più un terno al lotto. Chi oggi aveva al massimo un orizzonte temporale di tre mesi potrà fare progetti di vita e permettersi anche di avere un figlio o di ammalarsi senza rimanere senza stipendio. Perché il contratto introduce anche forme di welfare. Sarà istituito, infatti, un organismo (chiamato ente bilaterale), finanziato in misura diversa da aziende e collaboratori, che offrirà coperture economiche in caso di malattie di lunga durata e di gravidanza. «Le aziende – dice D'Ambrosio – verseranno all'ente 0,15 centesimi per ogni ora lavorata che andranno a costituire un fondo. Sarà l'ente a stabilire le indennità per la maternità e la malattia». «Queste coperture sociali – precisa Assola – valgono anche quando il lavoratore non ha in essere un contratto di lavoro, ma è in graduatoria. E' un intervento sociale vero». Il contratto entrerà in vigore il primo settembre. Le

retribuzioni scatteranno dal primo ottobre.

Per i parasubordinati, si prospetta una nuova vita. Ma le aziende che cosa ci guadagnano? «L'interesse del datore di lavoro serio è che non si verifichino fenomeni di dumping di mercato, perché il problema non è soltanto lo sfruttamento del lavoratore, ma anche la presenza di aziende selvagge che operano prezzi più bassi del mercato. E poi bisogna anche dirlo: questo primo contratto del lavoro parasubordinato ci porta fuori da un immaginario collettivo che ci vede come i cattivi di turno». Per Cesare Avenia presidente di Assotelecomunicazioni-Asstel c'è un altro vantaggio per le aziende: «Finora il livello potenziale di contenzioso era elevato. Con questo sistema di certezze, i rischi non ci saranno più». Ora – dice D'Ambrosio – aspettiamo un segnale da parte del governo. Il costo del lavoro copre il 60% del nostro fatturato, l'Irap per noi è devastante. Speriamo in agevolazioni non limitate nel tempo, ma strutturali, anche per competere sui mercati internazionali». Dopo l'appello al governo, se ne potrebbe fare uno anche agli italiani. Rispondere a una telefonata da parte di un lavoratore dei contact center può servire a fargli avere uno stipendio più dignitoso. E a noi non costa nulla.

Fausta Chiesa
stampa | chiudi