

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

COMUNICATO STAMPA

Settore Call Center: stabiliti i riferimenti di costo del lavoro per le gare di appalto

Con un Decreto emanato dal Ministero del Lavoro lo scorso 29 dicembre sono stati finalmente stabiliti i riferimenti del costo del lavoro che devono essere considerati nelle gare di appalto che aggiudicano servizi di call center, così come previsto dall'articolo 24-bis del Decreto-legge n. 83 del 2012 modificato un anno fa con la legge di Bilancio 2017 che ha previsto, appunto, lo scomputo del costo del personale dalle offerte e quindi la necessità di determinarlo sulla base di un accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Diciamo subito che questo importante passaggio "regolatorio" è stato fortemente voluto da queste Organizzazioni Sindacali che si sono prima battute per far diventare obbligo di legge l'aver dei valori certi di riferimento per le gare (considerando che per i call center il costo del lavoro incide per oltre l'80% dei costi totali) e poi sono state impegnate dalla scorsa estate in un lungo e costruttivo confronto in sede ministeriale, e con Asstel, che ha portato alla sottoscrizione della tabella del costo del lavoro medio al minuto di effettiva prestazione per livello inquadramentale che sostanzia il Decreto stesso.

Considerato che di fatto la totalità degli affidamenti sono svolti con il sistema del "costo a minuto di conversazione", da oggi le gare dovranno considerare un costo del lavoro non inferiore ai valori stabiliti nell'accordo e dal Decreto pari, ad esempio, a 0,4282 €/minuto per un lavoratore di 3° livello (operatore di call center) che è la figura cardine nei capitolati d'appalto.

Crediamo che, dopo l'accordo di settore del 2016 che ha introdotto la "Clausola Sociale", con l'intesa raggiunta ed il Decreto appena emanato si compia oggi un altro ulteriore importante passo in avanti per il Settore di Call Center in outsourcing in quanto, stabilendo a norma di legge valori obbligatori per il calcolo del costo del lavoro nelle gare "pubbliche", che auspichiamo diventino riferimento imprescindibile anche per quelle "private", non saranno più ammissibili gare al massimo ribasso e la competizione dovrà basarsi non più unicamente su questo parametro ma sulla capacità delle imprese di offrire servizi a maggior valor aggiunto e di maggiore qualità.

Roma, 30 dicembre 2017

Segreterie Nazionali

Slc-Cgil

Fistel-Cisl

Uilcom-Uil