Un po' di storia sui Call Center

Roma, 06/04/2016

Roma, 6 aprile 2016

Dopo la cosiddetta circolare Damiano che specificava che in caso di operatori inbound il lavoro dovesse essere svolto con lavoratori stabilizzati, la storia dei call center è stata un continuo viaggio verso il baratro. Dal 2007 gran parte di questi lavoratori ha avuto un contratto a tempi indeterminato, ma quasi sempre in cambio di orari di lavoro flessibili e firmando conciliazioni che mettevano una pietra tombale sulle irregolarità precedenti. La stabilizzazione dei call center è avvenuta dunque nel 2007 e si è arrestata di fatto nel 2008 perché è stata resa possibile con i soldi stanziati dalla Finanziaria 2007. Dal 2008 parte un pesante attacco e i successivi accordi che si succederanno porteranno con se continui arretramenti contrattuali su tutele e retribuzione.

Le aziende di settore riportano il mercato in una sorta di terra di nessuno utilizzando 2 formule:

Innanzitutto il dumping, ovvero la pratica delle aziende di fare proposte nelle gare di appalto a prezzi inferiori scaricando il tutto sul costo del lavoro e aprendo filiali nelle zone disagiate del paese per usufruire di legislazioni specialmente tributarie meno restrittive, dove il ricatto occupazionale è più forte premendo sulle OOSS confederali, indebolite ma comunque indisponibili ed incapaci di intraprendere vie conflittuali se non proprio politicamente ed idealmente complici.

In secondo luogo attraverso la delocalizzazione all'estero delle commesse, portando il dumping alle sue forme più devastanti, anche da un punto di vista della tenuta sociale ed economica del paese che vede livelli produttivi spostarsi oltre confine in una sorta di economia di rapina. Oppure incrociando i due fenomeni, aggiudicandosi gare dividendole tra l'Italia e l'estero nel tentativo ipocrita di accreditarsi come difensori di italianità ma in realtà accelerando di fatto il fenomeno degenerativo.

CGIL CISL UIL E UGL tentano di mettere un margine alla disfatta totale attraverso due assi fondanti:

Le delocalizzazioni all'estero e le gare al massimo ribasso. Entrambe patiranno la stessa fine, ed oramai nell'incapacità di mobilitare i lavoratori, se non nella propria non volontà, si portano avanti entrambe le campagne in collusione con le stesse organizzazioni politiche che da anni continuano a distruggere il mondo del lavoro, utilizzando processi politici con la p minuscola.

Contro le delocalizzazioni si usa indirettamente la legge sulla privacy, facendo approvare una legge che obbliga a chiedere al cliente il consenso ad essere assistito da call center che lavorano in stati le cui leggi sulla privacy sono fortemente meno rigide di quelle italiane. La legge fu approvata ma di fatto è rimasta priva di attuazione.

Sulle clausole sociali le OOSS confederali tentano in prima istanza di inserirle nel contratto nazionale in cambio di pesanti indietreggiamenti contrattuali, questi ultimi arriveranno ma le clausole non vedranno mai la luce per la resistenza delle organizzazioni datoriali.

Dopo aver ceduto inutilmente diritti e tutele nel CCNL tentano allora la stessa via intrapresa per le delocalizzazioni. Affiancandosi alle forze del centrosinistra provano a far diventare le clausole sociali leggi.

Il testo originale prevedeva che in caso di cambio d'appalto i lavoratori, identificati sino al proprio contratto personale, passassero al nuovo appaltatore insieme alla commessa. Ma nel testo finale approvato praticamente tutto questo scompare e il passaggio avviene così come previsto nel contratto nazionale. Un contratto privo di normazione in tal senso. Quindi allo stato attuale e nella totale assenza nel ccnl è dato mandato allo stesso governo che ha introdotto il Job act e alla stessa maggioranza che ha distrutto e devastato il mondo del lavoro attraverso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di decidere cosa significa che il lavoro “continua”.

Il risultato di tutto ciò è sotto gli occhi di tutti, nei giorni scorsi due controllate statali come Poste ed Enel continuano a fare ciò che hanno sempre fatto, gare al massimo ribasso.

Il tutto è stato condito dalla totale assenza di una reale mobilitazione da parte delle OOSS confederali.

Del resto la stessa convocazione dello sciopero di CGIL CISL E UIL per l'11 marzo e la successiva sospensione per una convocazione al Ministero dello Sviluppo Economico per il 9 marzo è sempre all'interno di queste stesse dinamiche. Dopo che ipocritamente sventolano come grandi vittorie sindacali ciò che in realtà sono amare sconfitte continuano a cercare nelle rappresentanze parlamentari e nei governi continua interlocuzione nell'illusorio tentativo di creare maggioranze intorno a progetti sindacali. Arrivando sempre alle stesse sconfitte! E' l'idea costante della concertazione al di sopra di tutto, il mezzo che sovrasta il fine. Il sogno

malcelato delle OOSS Confederali di essere riconosciute a livello istituzionale, di essere esse stesse organi istituzionali. Oramai da oltre trent'anni questo sistema sindacale ha sovrastato la vera vocazione di un sindacato puntando più alla tutela di se stessi che del lavoro.

USB LAVORO PRIVATO – COORDINAMENTO TELECOMUNICAZIONI