

ACCORDO CCNL SULLE CLAUSOLE SOCIALI. FINALMENTE TUTELE OCCUPAZIONE, COMPETITIVITA' E QUALITA' PER IL SETTORE DEI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING.

Roma, 30/5/2016 - "Finalmente un atto di responsabilità a tutela di un settore che deve crescere in qualità e competitività, senza dimenticare le dinamiche occupazionali del nostro paese". Con queste parole Roberto Boggio, Presidente di Assocontact, l'associazione nazionale dei Contact center in outsourcing, saluta con favore l'introduzione delle nuove norme operative per i cambi appalti inserite da oggi nel CCNL delle Telecomunicazioni, come previsto dal nuovo art 1 comma 10 della legge 11/2016 sugli appalti.

"Dopo anni di schizofrenia nei cambi appalto, con situazioni che hanno determinato non poche crisi aziendali, finalmente sono state definite le modalità operative nei contratti collettivi nazionali di lavoro per tutelare l'occupazione e le aziende di outsourcing nei cambi di appalto da un fornitore all'altro. L'introduzione di queste nuove disposizioni dovrebbe finalmente consentire uno sviluppo di qualità del settore, che da oggi dovrà necessariamente premiare l'innovazione e la capacità manageriale nella competizione tra le imprese di outsourcing, senza ledere la possibilità di ingresso di nuovi competitori, ma neppure sacrificando aziende e professionalità radicate nel mercato" - continua il presidente di Assocontact.

Quello di oggi è un importante passo di un nuovo percorso avviato tra le parti sociali che si auspica possa trovare rapida e concreta applicazione nel quotidiano. In questo modo oltre a tutelare i lavoratori nei cambi appalto, saranno garantite tutte le aziende che hanno effettuato investimenti negli anni, scommettendo sul futuro del paese, e sui committenti che li avevano scelti. In futuro le scelte dei committenti dovranno essere più oculate ed orientate prevalentemente alla qualità, che dovrà essere fornita da strutture specializzate che investono nel lungo termine anche in tecnologia e non solo avvalendosi d'incentivi pubblici ideati per supportare nuove attività.

"Migliorare la qualità è ciò che si augura ogni consumatore che dialoga con un contact center: siamo ottimisti che il traguardo raggiunto oggi possa aprire una nuova stagione di sviluppo qualitativo del settore, con regole eque ed uguali per tutti, ponendo forte attenzione alla salvaguardia dei posti di lavoro in Italia e impedendo storture competitive", conclude il Presidente Boggio.

Assocontact è l'Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing, rappresenta **80.000 addetti** e conta un **fatturato aggregato di settore** di circa 1,3 miliardi di euro per le attività telefoniche di customer care e televendita, e circa **2 miliardi di Euro** incluse le attività collaterali (backoffice, recupero crediti, ricerche di mercato, internazionale).

Per informazioni
Anna Borioni, Ufficio stampa
Cell.3471409877 – anna.borioni@confindustriadiqitale.it