

**Publicazione *on line* della collana ADAPT
Newsletter Speciale n. 31 del 9 giugno 2006**

Newsletter di aggiornamento sui temi del lavoro e delle relazioni industriali
Registrazione n. 1609, 11 novembre 2001, Tribunale di Modena

**LA REGOLAMENTAZIONE DEL
LAVORO NEI CALL CENTER**

PRASSI, IDEOLOGIA E POSSIBILI SOLUZIONI

**DOCUMENTAZIONE
E PERCORSI DI LETTURA**

Tutti i numeri del Bollettino sono disponibili sul sito

<http://www.csmb.unimo.it>

*Il bollettino è realizzato in collaborazione con i Soci di Adapt - Associazione per
gli Studi Internazionali e Comparati sul Diritto del Lavoro e sulle Relazioni
Industriali*

Per l'invio di materiali da pubblicare e per la collaborazione con il bollettino:

csmb@unimore.it

IL DIBATTITO SUI CALL CENTER

<p>UIL REGOLE CERTE E UNIFORMI SUL LAVORO NEI CALL CENTER</p>	<p>8 giugno 2006 - ROMA – Notizia Ansa- La Uil chiede al ministero del Lavoro di fissare "regole certe ed uniformi sul territorio nazionale" per il lavoro nei call center.</p>	
<p>LINEE GUIDA PER LE ISPEZIONI NEI CALL CENTER LA BOZZA MARONI</p>	<p>Marzo 2006 – Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – <i>Le collaborazioni coordinate e continuative nella modalità a progetto di cui agli artt. 61 e ss. D.Lgs. n. 276/2003. Attività di vigilanza. Indicazioni operative – I limiti e le restrizioni all'utilizzo del lavoro a progetto nei call center - Bozza di circolare.</i></p>	
<p>LAVORO A PROGETTO</p>	<p>Michele Tiraboschi, <i>Il lavoro a progetto in attesa della "circolare Maroni": ampi margini di intervento anche nei call center.</i></p>	
<p>IL CASO ATESIA</p>	<p>8 giugno 2006 – ROMA Notizia Ansa - Atesia: lavoratori contro picchetti, diritto a entrare in azienda. Incontro Damiano con azienda e sindacati.</p>	
<p>LA POLEMICA SUL CASO ATESIA</p>	<p>14 aprile 2006 – Il Manifesto – Antonio Sciotto, <i>Colpo di mano della segreteria confederale e della Slc: l'accordo Atesia conferma i cocopò. «Assumetene altri».</i></p>	
<p>STAFF LEASING UNA SOLUZIONE DA SPERIMENTARE</p>	<p>15 aprile 2006 – Il Manifesto – Nicoletta Rocchi, Emilio Miceli, <i>«Il sindacato fa i conti con la realtà»</i></p>	
	<p>6 maggio 2006 – Il Sole 24 Ore – Michele Tiraboschi, <i>Call center ostaggio dei dogmi</i></p>	
	<p>10 maggio 2006 - Il Sole 24 Ore – Nicoletta Rocchi, Emilio Miceli, <i>«Finalmente ridotti i precari»</i></p>	
	<p>10 maggio 2006 - Il Sole 24 Ore – Luciano Scalia, <i>«Rapporti a progetto ma stabili». Call center il caso Atesia</i></p>	
	<p>11 maggio 2006 – Il Sole 24 Ore – Michele Tiraboschi, <i>Una vasta campagna ispettiva come rimedio al precariato</i></p>	
<p>12 maggio 2006 – Paolo Marengo, <i>Staff Leasing: flessibilità alle aziende e garanzie alle persone.</i></p>		
<p>30 Settembre 2005 - Il Riformista – Michele Tiraboschi, <i>Call center: meglio la disoccupazione che la legge Biagi</i></p>		

LA NORMATIVA NAZIONALE

<p>LAVORO A PROGETTO</p>	<p>2003 - Decreto legislativo 276/03 – Il contratto di lavoro a progetto - Estratti degli articoli da 61 a 69.</p>	
	<p>8 gennaio 2004 – Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Circolare n.1 - "Disciplina delle collaborazioni coordinate e continuative nella modalità c.d. a progetto. Decreto legislativo n. 276/03".</p>	

2003 - Decreto legislativo 276/03 - La somministrazione di lavoro a tempo indeterminato (staff leasing) - Estratti degli articoli 20 e 22.



COME NON APPLICARE (O APPLICARE IN MODO DISTORTO) LA LEGGE BIAGI: LA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA CHE FA DISCUTERE

ACCORDO ATESIA

11 aprile 2006 - Contrattazione aziendale - Settore comunicazioni - Atesia S.p.A. ha stipulato con le segreterie confederali Cgil, Cisl, Uil e con le segreterie nazionali Slc/Cgil, Fistel/Cisl, Uilcom/Uil un accordo concernente le modalità e i criteri di utilizzo del lavoro flessibile e il percorso di stabilizzazione dei rapporti già costituiti. L'accordo ribadisce la volontà di utilizzare gli strumenti legali e contrattuali di flessibilità al fine di migliorare la qualità del lavoro, nella prospettiva di una trasformazione dei rapporti a tempo indeterminato.



ACCORDO TERRITORIALE PALERMO

13 Gennaio 2005 - Contrattazione decentrata – Palermo- Accordo sperimentale sottoscritto dalle strutture territoriali di Palermo di Cgil, Cisl e Uil che autorizza il ricorso al lavoro a progetto in attività di call center e che indica taluni progetti/programmi di lavoro.



COLLABORAZIONI COORDINATE CONTINUATIVE

2 Marzo 2004 - Contrattazione nazionale - Settore comunicazioni - Ipotesi di accordo quadro per la regolamentazione delle collaborazioni coordinate continuative in applicazione di quanto disposto dall'art. 18 del protocollo nazionale di settore dei dipendenti dei call centers in *outsourcing* stipulato in data 18 luglio 2003.



I LIMITI ALL'UTILIZZO DEL LAVORO A PROGETTO FISSATI DALLA GIURISPRUDENZA

LAVORO A PROGETTO

Alessandro Corvino, *Il lavoro a progetto nelle prime pronunce della magistratura di Milano.*



Michele Tiraboschi, *Lavoro a Progetto: una altra sentenza del Tribunale di Torino*



UN FRENO ALL ABUSO DELLE COLLABORAZIONI COORDINATE CONTINUATIVE

Michele Tiraboschi, *Il lavoro a progetto: profili teorico ricostruttivi*, tratto da Studi in onore di Mattia Persiani, Cedam, Padova, 2005.



LE SENTENZE DI MERITO SUL LAVORO A PROGETTO

15 aprile 2005 – Tribunale di Torino – Sentenza



25 ottobre 2005 – Tribunale di Ravenna – Sentenza



10 novembre 2005 – Tribunale di Milano – Sentenza



21 febbraio 2006 – Tribunale di Modena – Ordinanza



3 aprile 2006 – Consiglio di Stato – Sentenza n. 1743



23 marzo 2006 – Tribunale di Milano – Sentenza	
10 maggio 2006 – Tribunale di Torino – Sentenza	

PERCORSI DI LETTURA		
CALL CENTER	Maggio 2006 – Vodafone, – Call centre , a cura di Emanuela di Pasqua, Monthly Vision.	
	11 Novembre 2005 – CCMA (Call Centre Managers and Supervisors – UK) – Is Inshoring the new Offshoring? , Karen Murray.	
	Settembre 2005 - Rifondazione - Bollettino di Inchiesta n. 30 del 2005, Inchiesta Nazionale Call center , a cura di Antonella Lizambri, pag 4.	
	16 settembre 2005 – Rifondazione – Ricerca: Call center, un operatore su tre è stressato (fonte www.rassegna.it).	
	Giugno 2001 – "Call center e Risorse Umane" La gestione del Personale come elemento strategico dell'Organizzazione , a cura di R. Palamara, M. Campi, Franco Angeli.	
SVEZIA	Aprile 2005 – Svezia – Eurofound: Working conditions and health in call centres - Un studio del 2003 ha scoperto che 9 operatori di <i>call centre</i> su di 10 hanno sofferto di disturbi psicologici nell'ultimo mese. I rumori molto alti rappresentano un particolare fattore di rischio. In tutto, il 10% del tempo di lavoro di questi operatori è stato perso per permesso di malattia.	
PORTOGALLO	Giugno 2005 – Portogallo - Inequality and segregation pervasive in ICT sector - Una recente ricerca rivela che la forza lavoro del settore ICT portoghese è caratterizzato da disuguaglianze gerarchiche e di genere. I <i>call centre</i> , in particolare, rappresentano una organizzazione del lavoro di stampo tayloristico.	
AUSTRIA	Maggio 2005 - Austria – Qualität der Arbeit in Callcentern. Fallstudie Österreich im Global Call Center Industry Project , in FORBA Forschungsbericht 5/2005, di Annika Schönauer - Il settore austriaco dei <i>call centre</i> è caratterizzato dalla presenza consistente di lavoro atipico, un alto grado di turnover del personale e una forza lavoro prevalentemente femminile.	
DANIMARCA	Dicembre 2004 – Danimarca – Call centre i Danmark 2004 - El-Salanti, Inger-Marie Wiegman, CASAog Ole H. Sørensen, DTU - Una ricerca internazionale, mappando il settore dei <i>call centre</i> in Danimarca, mostra che tale settore è in rapida crescita e che la forza lavoro è prevalentemente femminile. Lo studio mostra anche che il livello di controllo di tutti i lavoratori rispetto alle attività dei colleghi è alto, soprattutto nel caso di attività legate al contatto con i clienti, mentre è basso rispetto al controllo dei metodi di lavoro o delle pause lavorative.	

SITI

<http://www.csmb.unimo.it/modules.php?name=Encyclopediaop=contenttid=26> - Al sito del Centro Studi Internazionali e Comparati Marco Biagi, sezione Indice AZ, è reperibile documentazione relativa a lavoro a progetto

www.club-cmmc.it - Sito ufficiale di Customer Management Multimedia Callcenter (Associazione CMMC) che raggruppa circa 80 aziende che attuano strategie Crm attraverso contact center e società che aderiscono agli obiettivi di CMMC.

www.callcentermagazine.com/ - Magazine dell'International Customer Management Institute che offre novità e aggiornamenti relativi a tecnologie, servizi e strategie per i Contact Center.

www.cca.org.uk/ - Sito ufficiale della società CCA (Contact Center Association). Organizzazione indipendente che riunisce 600 membri del settore pubblico e privato e che offre ai propri associati una ampia offerta di servizi nonché la promozione di best practices nel settore dei call center.

www.contactcenterworld.com/main.asp - Sito ufficiale della principale organizzazione che offre servizi di consulenza di alto livello alle aziende nel settore dei call center nel mondo.

www.rassegna.it/archivio/2000/internet/europa/gennaio-giugno/call_center.htm - Rassegna on line del lavoro, di politica ed economia sociale - Speciale operatori Call Center.

www.pane-rose.it/files/index.php?c7:o14 - Sito ufficiale dell'Associazione "Il pane e le rose" per la promozione di indagini e inchieste sulle condizioni materiali di lavoro e di vita delle lavoratrici e dei lavoratori. Speciale Lavoratori Call Center.

DIRETTORE**Michele Tiraboschi****REDAZIONE****Carmen Agut Garcia; Francesco Basenghi; Eliana Bellezza; Tiziana Bellinvia; Chiara Bizzarro; William Bromwich; Giuliano Cazzola (*senior advisor*); Alessandro Corvino; Luigi Degan (capo redattore); Lorenzo Fantini; Laura Ferretti; Rita Iorio; Simona Lombardi; Stefano Malandrini; Flavia Pasquini; Paolo Pennesi; Niccolò Persico; Pierluigi Rausei; Alberto Russo; Olga Rymkevitch; Giuseppe Salerno; Simone Scagliarini; Iacopo Senatori; Carlotta Serra; Silvia Spattini; Patrizia Tiraboschi; Chiara Todeschini.****WEB MASTER****Vincenzo Salerno****COORDINATORE DI REDAZIONE****Marina Bettoni****LA DOCUMENTAZIONE È RACCOLTA IN COLLABORAZIONE CON:****CISL – Dipartimento del mercato del lavoro
CONCOMMERCIO – Servizio sindacale
CONFINDUSTRIA – Ufficio relazioni industriali e affari sociali
UIL – Dipartimento del mercato del lavoro****LA GIURISPRUDENZA DI MERITO È RACCOLTA IN COLLABORAZIONE CON:****Assindustria Genova
Associazione Industriale Bresciana
Associazione Industriali della Provincia di Vicenza
Confindustria Bergamo
Unione degli Industriali della Provincia di Pordenone
Unione degli Industriali della Provincia di Treviso
Unione degli Industriali della Provincia di Varese
Unione Industriale Torino****SOCI ADAPT****Abi; Adecco; Agens; Agenzia Regionale per il Lavoro–Regione Lombardia; Ailt; Ali spa; Ancc–Coop; Ance; Apl; Associazione Industriali della Provincia di Vicenza; Cisl; Cna Nazionale; Cna Modena; Comune di Milano; Comune di Modena; Confapi; Confartigianato; Confcommercio; Confcooperative–Elabora; Confindustria; Confindustria Bergamo; Confsal; Coopfond–Legacoop Nazionale; Electrolux–Italia spa; Fastweb; Federalberghi; Federmeccanica; Fipe; Fondazione Studi–Consulenti del Lavoro; Gruppo Cremonini spa; Il Sole 24 Ore; Inail; Inps; Italia Lavoro spa; Legacoop Emilia Romagna; Manutencoop; Meta spa; Movimento Cristiano Lavoratori; Obiettivo Lavoro; Provincia di Bergamo; Provincia di Verona; Telecom spa; Ugl; Uil; Vedior.**