

CAMERA DEI DEPUTATI N. 3068

PROPOSTA DI LEGGE

D'INIZIATIVA DEI DEPUTATI

ALBANELLA, DAMIANO, GNECCHI, AMATO, ARLOTTI, BARUFFI, BERRETTA, BOCCUZZI, CASELLATO, DELL'ARINGA, DI SALVO, D'INCECCO, CINZIA MARIA FONTANA, GASPARINI, GIACOBBE, GREGORI, GRIBAUDO, IACONO, INCERTI, IORI, LACQUANITI, LAFORGIA, MAESTRI, MARANTELLI, MARTELLI, MICCOLI, PARIS, GIORGIO PICCOLO, PORTA, PREZIOSI, REALACCI, RIBAUDO, ROTTA, GIOVANNA SANNA, SIMONI, TINAGLI, VENITTELLI, VICO, ZAPPULLA

Modifiche al decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, e al decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, in materia di regolamentazione delle attività svolte da *call center* e di tutela dell'occupazione nei casi di affidamento e successione degli appalti ad esse relativi

Presentata il 23 aprile 2015

ONOREVOLI COLLEGHI! — Nell'audizione dell'11 giugno 2014, nell'ambito dell'indagine conoscitiva promossa dalla Commissione Lavoro della Camera dei deputati, l'Istituto nazionale di statistica (ISTAT) ha fornito un quadro statistico completo e aggiornato riferito tanto all'offerta quanto alla domanda di lavoro nel settore dei *call center*.

Sul versante delle imprese, nell'anno 2011 si riscontra la presenza di oltre 1.400 operatori, con un fatturato di circa 2,3 miliardi di euro e un valore aggiunto di circa 1,3 miliardi di euro. Il settore ha

registrato, in passato, uno sviluppo molto forte, passando dalla presenza di 935 operatori nel 2003 a 1.500 imprese nel 2007, con un totale di circa 32.000 addetti, contro i 12.800 lavoratori presenti nel 2003. Anche la recente crisi economica non ha determinato un arresto del processo di crescita del settore che, in controtendenza rispetto al comparto di riferimento, nel 2012 ha registrato un incremento dell'occupazione del 12 per cento rispetto al 2008, con la presenza di circa 51.000 lavoratori all'interno delle imprese

e di circa 31.000 lavoratori esterni o temporanei.

Sul versante dell'occupazione, l'inquadramento prevalente è nella qualifica di impiegato (92,7 per cento) e, in questo ambito, risulta prevalente la presenza di lavoratrici (72,2 per cento) e di lavoratori tra i 30 e i 49 anni (69 per cento). La presenza di donne è particolarmente elevata nel Mezzogiorno e tra i lavoratori esterni all'impresa. Anche la presenza di giovani ha un'incidenza superiore alla media del comparto: i lavoratori con meno di 30 anni rappresentano il 39 per cento del totale e la percentuale cresce tra i lavoratori esterni all'impresa (si tratta di 24.000 lavoratori, dei quali circa 10.000 nel Mezzogiorno). Anche a causa della loro giovane età, gli occupati nei *call center* presentano un livello di istruzione molto più alto della media: oltre due terzi possiede un diploma e più di un quinto ha un titolo universitario, in confronto rispettivamente al 44 per cento e al 10 per cento degli occupati nel settore dei servizi.

Anche in ragione del perdurare della crisi economica, l'assenza di diverse opportunità lavorative ha quindi prodotto un mutamento nella composizione occupazionale, che ora può giovare della presenza di lavoratori più qualificati. Infatti, rispetto al passato, hanno un'età media più elevata e tendono a rimanere più a lungo impiegati nel settore, ribaltando l'immagine tradizionale di un'occupazione provvisoria, un lavoro « di passaggio » per giovani generazioni che attendono la realizzazione di migliori prospettive professionali.

L'indagine conoscitiva si è proposta di approfondire le condizioni del settore produttivo dei *call center*, rimettendo al centro della discussione le condizioni dei lavoratori e riprendendo un'analisi iniziata un decennio fa.

I temi approfonditi durante l'indagine conoscitiva sono stati:

le tipologie contrattuali utilizzate nel settore;

l'utilizzo degli ammortizzatori sociali e l'eventuale correlazione tra gli incentivi

erogati in relazione a nuove assunzioni e il ricorso agli ammortizzatori stessi;

la garanzia negli appalti aggiudicati con il criterio del massimo ribasso con l'esclusione delle spese connesse al costo del personale e della sicurezza sul lavoro;

i processi di delocalizzazione verso Paesi non appartenenti all'Unione europea e il rispetto delle disposizioni dell'articolo 24-*bis* del decreto-legge n. 83 del 2012, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 134 del 2012, che vietano la corresponsione di benefici alle imprese che delocalizzano le attività in Paesi esteri;

la tutela dei lavoratori nei casi di cambio di appalto e di successione tra aziende e l'efficacia del sistema pubblico dei controlli.

Inoltre l'indagine ha consentito di mettere a fuoco anche altre tematiche. Una di queste è l'esigenza di una riflessione sul carico fiscale sul lavoro e sugli effetti molto spesso distorsivi degli incentivi all'occupazione previsti dalla legislazione vigente.

L'attualità delle questioni che interessano il settore sotto il profilo industriale e occupazionale è, del resto, testimoniata dalla decisione del Governo di avviare, subito dopo l'inizio dell'indagine conoscitiva, un tavolo dedicato al settore dei *call center*, affiancando i tavoli già esistenti riferiti alle numerose vertenze aperte per le diverse imprese. Alle riunioni del tavolo costituito presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali hanno preso parte le istituzioni territoriali, le associazioni rappresentative delle imprese, i sindacati di categoria, nonché le autorità indipendenti competenti in materia e rilevanti per il settore (Garante per la protezione dei dati personali e Autorità per le garanzie nelle comunicazioni). Nelle audizioni, infatti, la Commissione ha sentito anche il Garante per la protezione dei dati personali, tenuto conto del rilievo che assume, nell'ambito dei processi di delocalizzazione che interessano il settore, il rispetto delle disposizioni del citato articolo 24-*bis* del decreto legge n. 83 del 2012, convertito, con modificazioni, dalla legge

n. 134 del 2012, finalizzate a garantire i dati personali nel caso di chiamate con operatori collocati in Paesi esteri.

Il legislatore è intervenuto sulla materia dei *call center* con il menzionato articolo 24-bis nel tentativo di affrontare i problemi emersi nel settore (delocalizzazioni, uso distorto degli incentivi della legge n. 407 del 1990, tutela della *privacy*). In conformità con quanto previsto dall'articolo 24-bis, la presente proposta di legge, all'articolo 1, comma 1, alla lettera a) modifica la soglia dei dipendenti portandola da venti a quindici e alla lettera b) prevede obblighi specifici per le aziende delocalizzate all'estero che hanno usufruito dei benefici.

Pensiamo che i problemi che affliggono il settore possano trovare soluzione solo con il contributo fattivo e responsabile delle imprese, delle associazioni che le rappresentano, dei sindacati, della grande committenza e delle istituzioni chiamate a garantire l'applicazione delle norme. Per trovare soluzione ai problemi legati ai cambi di appalto e per affrontare più in generale le questioni del settore è prioritario consolidare le sedi di confronto già operanti a livello governativo, riattivando l'osservatorio di settore operante negli anni passati. L'articolo 2 della proposta di legge istituisce, presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, l'Osservatorio nazionale sui *call center* per analizzare e valutare l'evoluzione tecnica, economica e normativa del settore, anche con riferimento al fenomeno delle delocalizzazioni, istituendo altresì il registro delle società che svolgono attività di *call center*.

L'alta incidenza delle spese del personale, unitamente alla costante decrescita dei prezzi, implica che la concorrenza tra operatori si svolga in misura preponderante sul costo del lavoro, generando fenomeni di *dumping* sociale alimentati anche dall'uso opportunistico degli incentivi che sempre più spesso hanno determinato il trasferimento delle attività all'estero.

La crescente esigenza di contenimento dei costi da parte dei committenti alimenta il ricorso al criterio del massimo

ribasso nelle procedure di aggiudicazione degli appalti. Ricorso al massimo ribasso che si è rivelato la vera cancrena per il sistema, laddove il costo economico degli stessi è molto spesso, e quasi esclusivamente, il costo del lavoro.

Favorire invece l'offerta economicamente più vantaggiosa, trovando meccanismi idonei a evitare il formarsi di cartelli più o meno camuffati, deve essere una priorità.

L'offerta economicamente più vantaggiosa renderebbe meno competitivi gli operatori localizzati in Paesi non appartenenti all'Unione europea, indirizzando la domanda sulle aziende dove gli incrementi di produttività sono perseguiti, oltre che attraverso il contenimento delle spese del personale, anche attraverso l'investimento tecnologico e la formazione professionale dei lavoratori.

Per quanto concerne gli appalti pubblici per i servizi dei *call center*, l'articolo 3 stabilisce l'applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Un altro problema importante e più volte sollevato nel corso dell'indagine conoscitiva è quello dei cambi di appalto. Infatti, nel momento in cui il committente procede all'affidamento del servizio a un nuovo appaltatore, alla scadenza contrattuale si assiste quasi sempre alla crisi dell'azienda uscente fino a quel momento titolare della gestione del servizio, con gravi ricadute occupazionali.

È quindi necessario garantire la dimensione sociale dei cambi di appalto.

La strada che appare più agevolmente praticabile è quella della definizione, attraverso provvedimenti legislativi che rimandino alla contrattazione collettiva, di precise regole procedurali di confronto sindacale e clausole sociali vincolanti per la gestione delle crisi conseguenti ai cambi di appalto.

L'articolo 4 è pertanto dedicato alla tutela dell'occupazione nelle vicende di successione degli appalti pubblici e privati nei diversi settori, anche al fine di correggere le distorsioni presenti nel mercato e di garantire la concorrenza leale tra le aziende che hanno scelto la strada della trasparenza retributiva e della stabilità del lavoro.

PROPOSTA DI LEGGE

ART. 1.

(Modifiche all'articolo 24-bis del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134).

1. All'articolo 24-bis del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) al comma 1, le parole: «venti dipendenti» sono sostituite dalle seguenti: «quindici dipendenti»;

b) al comma 3 è aggiunto, in fine, il seguente periodo: «Le aziende che hanno usufruito dei citati benefici e che delocalizzano l'attività in Paesi esteri sono tenute alla restituzione di quanto percepito negli ultimi cinque anni, maggiorato degli interessi legali».

ART. 2.

(Osservatorio nazionale).

1. Dopo l'articolo 24-bis del decreto-legge 22 giugno 2012, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, come modificato dalla presente legge, è inserito il seguente:

«ART. 24-ter. — *(Osservatorio nazionale sul call center).* — 1. Al fine di analizzare e di valutare l'evoluzione tecnica, economica e normativa del settore dei *call center*, anche con riferimento al fenomeno delle delocalizzazioni, con apposito regolamento da emanare entro tre mesi dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, e successive modificazioni, è isti-

tuito, presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, l'Osservatorio nazionale sui *call center*, di seguito denominato "Osservatorio", cui partecipano due rappresentanti designati rispettivamente dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dal Ministero dello sviluppo economico, esperti del settore e rappresentanti designati dalle confederazioni sindacali dei lavoratori più rappresentative sul piano nazionale e dalle organizzazioni dei datori di lavoro più rappresentative sul piano nazionale nonché da due componenti in rappresentanza delle associazioni dei consumatori e degli utenti riconosciute ai sensi dell'articolo 137 del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

2. L'Osservatorio svolge le sue attività in collaborazione con le istituzioni territoriali, le università e i centri di ricerca.

3. L'Osservatorio cura la tenuta del registro di cui al comma 4.

4. Presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali è istituito il registro delle società che svolgono attività di *call center*. Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche che intendono avvalersi di tali attività sono tenute a stipulare i relativi contratti con le imprese iscritte nel registro.

5. Alla segreteria tecnica dell'Osservatorio si provvede a valere sulle risorse, sulle strutture e sul personale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali. L'istituzione dell'Osservatorio non deve comportare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica ».

ART. 3.

(Appalti pubblici per i servizi di call center).

1. Ai fini della valutazione delle offerte relative allo svolgimento dei servizi di *call center*, le amministrazioni pubbliche applicano il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa previsto dall'articolo 83 del codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, di cui al decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, e successive modificazioni, al netto

delle spese relative al costo del personale, determinato ai sensi del comma 3-*bis* dell'articolo 82 del medesimo codice di cui al decreto legislativo n. 163 del 2006, e successive modificazioni, e delle spese relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro.

ART. 4.

(Tutele dell'occupazione in caso di successione negli appalti).

1. Dopo l'articolo 29 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, e successive modificazioni, è inserito il seguente:

« ART. 29-*bis*. — *(Tutele dell'occupazione in caso di successione negli appalti)*. — 1. In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività, il rapporto di lavoro continua con l'appaltatore subentrante alle condizioni indicate nel contratto collettivo nazionale di lavoro e con le modalità di cui al comma 5.

2. L'appaltatore subentrante è tenuto ad applicare i trattamenti economici e normativi previsti dai contratti collettivi nazionali, territoriali e aziendali vigenti alla data del trasferimento, fino alla loro scadenza, salvo che siano sostituiti da altri contratti collettivi applicabili all'impresa del cessionario. L'effetto di sostituzione si produce esclusivamente fra contratti collettivi del medesimo livello.

3. Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto nello svolgimento di un'opera o di servizi devono darne comunicazione, per scritto, almeno venticinque giorni prima che sia perfezionato il contratto di appalto o che sia raggiunta un'intesa vincolante tra le parti, se precedente, alle rispettive rappresentanze sindacali unitarie, ovvero alle rappresentanze sindacali aziendali costituite, ai sensi dell'articolo 19 della legge 20 maggio 1970, n. 300, e successive modificazioni, nelle unità produttive interessate, nonché ai sindacati di categoria che hanno

stipulato il contratto collettivo applicato nelle imprese committenti. In mancanza delle predette rappresentanze aziendali, resta fermo l'obbligo di comunicazione nei confronti dei sindacati di categoria comparativamente più rappresentativi, che può essere assolto dai committenti tramite l'associazione sindacale alla quale aderiscono o conferiscono mandato. L'informazione deve riguardare:

a) la data proposta di definizione del contratto di appalto;

b) i motivi del programmato mutamento di titolarità del servizio di appalto;

c) le conseguenze giuridiche, economiche e sociali per i lavoratori;

d) le misure previste nei confronti dei lavoratori.

4. Su richiesta scritta delle rappresentanze sindacali o dei sindacati di categoria, comunicata entro sette giorni dal ricevimento della comunicazione di cui al comma 3, il committente e l'appaltatore individuato nell'ipotesi di contratto di cui al medesimo comma 3 sono tenuti ad avviare, entro sette giorni dal ricevimento della predetta richiesta, un esame congiunto con i soggetti sindacali richiedenti. La consultazione si intende esaurita qualora, decorsi dieci giorni dal suo inizio, non sia stato raggiunto un accordo.

5. Il committente e l'appaltatore devono inviare la comunicazione, alle rappresentanze sindacali di cui al comma 3, del contratto di appalto stipulato entro i dieci giorni successivi alla sottoscrizione dello stesso.

6. L'appaltatore subentrante ha l'obbligo di assumere i dipendenti già occupati nell'appalto, ove ciò sia previsto e nei limiti dettati dalla contrattazione collettiva applicabile a entrambe le imprese o dal capitolato di appalto. In ogni caso di violazione dell'obbligo di assunzione da parte dell'appaltatore subentrante dei lavoratori già occupati nell'appalto, il lavoratore interessato ha diritto di agire per la costituzione del rapporto di lavoro in capo

all'impresa e per il risarcimento del danno subito per effetto di tale inadempimento.

7. Negli appalti assoggettati alla disciplina del codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture, di cui al decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, il committente pubblico o il committente comunque tenuto al rispetto di tale disciplina deve inserire nel bando di gara, nel capitolato e nel contratto di appalto l'obbligo per l'aggiudicatario di garantire la continuità dell'occupazione dei lavoratori già impiegati nell'appalto. In ogni caso, entro trenta giorni dalla comunicazione del subentro del nuovo appaltatore, su richiesta delle organizzazioni sindacali di categoria firmatarie dell'accordo sulla rappresentanza sindacale del 10 gennaio 2014, sono avviate le trattative con le amministrazioni pubbliche o con le imprese committenti e le imprese subentranti, per la definizione della disciplina delle condizioni di lavoro e delle garanzie di tutela dell'occupazione dei lavoratori già dipendenti del precedente appaltatore. La consultazione si intende esaurita qualora, decorsi trenta giorni dal suo inizio, non sia stato raggiunto un accordo.

8. Nei casi in cui non si applichino gli obblighi di cui ai commi 6 e 7, le misure di tutela dell'occupazione dei lavoratori già impiegati nell'appalto possono essere stabilite con accordo collettivo stipulato sulla base dell'adesione maggioritaria dei soggetti partecipanti alla consultazione di cui al comma 4 ».

