



**Senato VIII Commissione
(Lavori pubblici, comunicazioni)**

**RAI
Riflessioni sul disegno di legge di riforma del Governo**

FISTel e CISL, Audizione del 14 maggio 2015

Signor Presidente,
a nome della Fistel e della Cisl rivolgo a Lei e agli Onorevoli Parlamentari presenti il mio cordiale saluto e ringraziamento per questa audizione.

La riforma della RAI entra finalmente nell'agenda parlamentare e la CISL è ben lieta di dare il suo contributo al dibattito per il rinnovamento di un'azienda che, per la democrazia e il pluralismo del nostro paese, rappresenta da sempre un bene comune di primaria importanza.

Il Governo ha scelto opportunamente lo strumento del disegno di legge per le sue proposte, favorendo un più ampio e complesso confronto ma anche, auspicabilmente, una più estesa e trasparente partecipazione al progetto di riforma.

Il contributo che intendiamo dare oggi in questo autorevole consesso istituzionale è intenzionalmente configurato per esporre le valutazioni dell'Organizzazione che rappresento, in merito al disegno di legge n. 1880, c.d. "Riforma della RAI".

I principi ispiratori del Ddl sono ampiamente condivisibili, poiché affermati pubblicamente dalla nostra Organizzazione e hanno guidato, in questi ultimi anni le nostre scelte e azioni sindacali, sia in Azienda sia nelle sedi istituzionali.

Le diversità forse prendono forma nel metodo, ovvero quando diviene necessario individuare azioni per contrastare le forti resistenze interne ed esterne al cambiamento e combattere i tanti interessi particolari che spesso, con grande approssimazione, sono classificati come interferenze dei partiti, ma oggi si sono evoluti e sono divenuti sistema di "governo ombra", che interessa uomini d'azienda di ogni grado e livello.

Da tempo la CISL sostiene che l'attuale modello RAI non è in grado di affrontare le sfide che le profonde trasformazioni della comunicazione e del mercato globale impongono. Nonostante le concrete azioni dell'attuale vertice aziendale c'è ancora molto da fare sul piano editoriale, industriale ed etico.

Appare evidente che la RAI, così com'è oggi organizzata e regolata, non potrà affrontare senza pesanti contraccolpi le grandi sfide imposte dal nuovo mercato globale della comunicazione. Non basta l'opera di semplice manutenzione a cui abbiamo assistito in questi ultimi anni. C'è necessità di un intervento profondo, strutturale, che metta in condizione l'azienda di rilanciare la propria funzione e la propria missione.

È da questa prospettiva che occorre ripartire. La RAI deve ritrovare il ruolo di motore dell'industria culturale italiana che le è proprio, in quanto concessionaria di un servizio pubblico che sarà sempre più orientato ad operare indifferentemente su ogni piattaforma e a confrontarsi direttamente con grandi multinazionali attive in ogni mercato della convergenza.

C'è bisogno di un Servizio pubblico radiotelevisivo efficiente, ben calibrato e soprattutto rinnovato. Se vogliamo, nella fase di emergenza complessiva nella quale si trova il nostro Paese, un concreto cambio di passo della società italiana non si può quindi prescindere da una riforma del Servizio pubblico.

Gli attuali vertici, anche grazie alla profonda dedizione dei dipendenti, lasciano indubbiamente un'azienda più sana da un punto di vista economico e finanziario, ma ancora contraddistinta da molte incertezze. Non sono infatti i conti in ordine o il positivo bilancio di un'impresa pubblica a dare senso alla presenza dello Stato in un comparto industriale. Quello che si chiede ad un servizio pubblico è di creare valore sociale, dargli forma, diffonderlo, raccontarlo. Essere il garante di cittadini e utenti.

Siamo convinti che c'è ancora molto da fare rispetto alle strategie editoriali, al gruppo dirigente e alla valorizzazione delle professionalità interne.

Ancora oggi si rilevano condotte incomprensibili di Direttori di rete e di testata nella gestione dei palinsesti e nel rapporto con l'esterno.

È ad esempio inaccettabile che la RAI, un'azienda pubblica, introduca politiche aggressive di mercato, utilizzando in larga misura risorse economiche pubbliche, creando disequilibrio all'interno del mercato comunicazione e dell'editoria e, conseguentemente, instabilità dei livelli occupazionali.

Noi siamo un sindacato confederale che rappresenta il lavoro sia nel settore privato che in quello pubblico, le nostre politiche sindacali di tutela del mercato del lavoro sono integrate e universali, a prescindere dalle forme contrattuali dei lavoratori, dagli assetti proprietari e d'interesse.

Siamo fermamente convinti che la RAI debba recuperare il suo ruolo di "agente regolatore" del mercato audiovisivo sostenendo lo sviluppo del sistema paese.

In questo quadro assume particolare rilevanza il Ddl di riforma della Governance di RAI, i cui elementi qualificanti devono continuare ad essere i principi di indipendenza, imparzialità e autonomia nel settore dell'informazione, rappresentando sempre di più le diverse componenti della società civile e, al contempo, reinterpreta la triplice missione assegnata storicamente al Servizio pubblico radiotelevisivo di "informare, educare e divertire".

L'evoluzione del settore televisivo ha contribuito al consolidarsi di fenomeni di convergenza e innovazione, trainati ulteriormente dall'incremento della diffusione tra il pubblico, di strumenti sempre più sofisticati che, nella maggior parte dei casi, sono idonei a consentire lo svolgimento di molteplici attività, anche in mobilità, accrescendo le possibilità di accesso al mezzo e le occasioni di fruizione.

I media di servizio pubblico attraversano, tuttavia un momento di profondo cambiamento in tutta Europa. Da campioni nazionali rischiano di diventare player marginali, o comunque imprese caratterizzate da troppi condizionamenti e da un basso tasso di innovazione. I governi più lungimiranti, consapevoli del rischio, hanno avviato un profondo processo di modifica su quelle che possono essere definite le fondamenta del servizio pubblico, ovvero la sua missione e la sua autonomia.

Il modello dell'impresa televisiva pubblica è costituito da alcuni fondamenti universali comuni a tutte le nazioni. Quello che cambia è il modo in cui il servizio pubblico radiotelevisivo è organizzato, finanziato e controllato.

In relazione alla missione, è ormai evidente che il ruolo dei media di servizio pubblico debba iscriversi in quadro più ampio rispetto alla semplice offerta audiovisiva. L'operatore pubblico, attraverso le risorse pubbliche, diviene oggi il perno di politiche industriali e sociali nel settore della cultura, sostiene l'industria nazionale della creatività nelle sue diverse espressioni, promuove la produzione nazionale all'estero, tutela la memoria della collettività e ne rappresenta i valori, incoraggia l'innovazione e la ricerca, valorizza le componenti territoriali.

Tuttavia, l'espletamento della propria missione deve poggiare necessariamente su una solida autonomia dal potere politico e dalle mere logiche di mercato.

Tale autonomia si declina essenzialmente attraverso la scelta di opportuni modelli di *governance* e di finanziamento.

Una *governance* in grado di assicurare una discreta autonomia si fonda su alcuni semplici principi, la diversificazione delle fonti e dei tempi di nomina e un giusto equilibrio tra i diversi organi di governo e di controllo.

Riguardo invece al modello di finanziamento, fondamentale è innanzitutto un sistema che preveda risorse certe nel tempo, trasparenti e adeguate alla propria missione, con un'evidente e spiccata prevalenza di risorse pubbliche che permetta alla concessionaria di non dovere inseguire il pubblico della televisione commerciale.

Il canone, ovvero un'imposta di scopo che finanzia esclusivamente l'attività di servizio pubblico, rappresenta ancora in generale un sistema in grado di offrire stabilità, di evitare le possibili indebite ingerenze del governo di turno e anche di consolidare il rapporto tra cittadini e concessionaria, rendendo in pratica ogni utente un'azionista diretto del servizio pubblico.

Per noi, il fine del Servizio pubblico non è il profitto economico, ma il soddisfacimento di un bisogno di interesse generale.

Entrando nel dettaglio della proposta di riforma della RAI da parte del Governo, auspichiamo fin da subito l'inserimento all'interno del provvedimento in esame anche il rinnovo della concessione di servizio pubblico che la stessa legge prevede scadere nel 2016.

Il modello di *governance* ipotizzato, che prevede la figura di un Amministratore delegato con pieni poteri, dovrebbe rendere l'azienda più agile e reattiva rispetto al passato. Particolarmente significativa appare, inoltre, la presenza in seno al Consiglio di Amministrazione di un rappresentante dei dipendenti, una scelta coerente con gli obiettivi di rinnovamento e in linea con le più moderne visioni di impresa.

Sempre rispetto alla *governance*, un punto su cui invece si desidera invitare ad una riflessione è il peso rilevante che il Governo e i partiti di maggioranza avranno nelle indicazioni dei componenti del Consiglio. In proposito, ci sembra opportuno evidenziare che potrebbe essere utile prendere spunto da altri modelli europei, nei quali la gestione operativa del servizio pubblico è sempre bilanciata da altri organi di controllo e vigilanza particolarmente rappresentativi della collettività, non necessariamente di espressione politica e parlamentare.

Altra questione particolarmente delicata riguarda il tema delle deleghe al Governo previste all'interno del disegno di legge. Il modello di finanziamento e tutti gli elementi che concorrono alla definizione dei compiti del servizio pubblico sarebbe opportuno che fossero ampiamente dibattuti in sede parlamentare.

Si tratta, infatti, di questioni che non solo rivestono una rilevanza enorme per la concessionaria, ma anche di valutare opzioni e alternative che avranno sicuramente un impatto diretto sull'equilibrio economico e sulla concorrenza di tutto il settore nel suo complesso.

Per questo la CISL condivide la necessità di segnare il passo e dare alla RAI la riforma attesa e restituire ai cittadini un Servizio Pubblico.

Siamo convinti che occorre una visione strategica e strutturale dell'editoria, dell'audiovisivo e dell'innovazione, un ripensamento radicale che sappia rivalutare e cogliere le sfide del futuro sul piano sociale, culturale, infrastrutturale e tecnologico.

L'ampiezza e la complessità dello scenario rappresentato deve incoraggiare le parti interessate ad agire tempestivamente per governare, regolamentare e sostenere il processo di evoluzione e di integrazione dell'intero settore della comunicazione nazionale, in particolare modo nel comparto radiotelevisivo, dove a nostro avviso dovranno essere promosse sinergie tra l'operatore di Servizio pubblico e quelli commerciali e tra questi ultimi per la tutela, promozione e lo sviluppo dell'industria audiovisiva e culturale nazionale.

Occorre avere consapevolezza che la dimensione globale delle trasformazioni in atto presuppone interventi istituzionali a livello nazionale, europeo ed internazionale.

Grazie

AUDIZIONE CISL E FISTEL
COMMISSIONE LAVORO DELLA CAMERA DEI DEPUTATI
(8 luglio 2014)

RAGIONI E SOLUZIONI DELLA CRISI DEI CALL CENTER IN ITALIA

La crisi in cui versano i Call Center non è soltanto legata alla crisi economica generale ma affonda le radici nella gestazione e nel mancato governo dei processi di sviluppo che essi hanno avuto nell'ultimo decennio.

Si è passati velocemente da una attività deregolamentata a caratteri sperimentale alla gestione di un grande business economico che nel 2014 fatturerà circa 1.300 mln di euro e impiega circa 80.000 lavoratori; abbiamo avuto l'ingresso nel settore di piccole e medie imprese, l'ingresso di importanti Società quotate in borsa, ma anche l'ingresso di autentici avventurieri.

Parallelamente alla crescita esponenziale del business, si sono moltiplicati i Call Center, è cresciuta la domanda, sono aumentati gli addetti, sono aumentati i processi di delocalizzazione del servizio, sono evolute le competenze e sono emerse le grandi contraddizioni di un settore senza una precisa identità.

L'incremento costante della domanda, e la conseguente richiesta di addetti, ha portato le Aziende di Call Center a studiare la legislazione italiana in materia di

incentivazione all'occupazione; hanno individuato nelle aree del mezzogiorno le sedi più convenienti per poter organizzare l'attività, sia per le citate incentivazioni e sia per il grande e qualificato bacino di manodopera che il 41% di disoccupazione giovanile può assicurare.

Molte Regioni, Province e Comuni privi di un tessuto industriale, hanno intravisto nei Call Center un'opportunità di lavoro per le ragazze e i ragazzi del territorio ed hanno favorito gli insediamenti con ulteriori forme di aiuti finalizzati allo sviluppo occupazionale.

Sono emerse anche esperienze negative, di criminalità organizzata che vanno contrastati senza riserve, nella gestione e nell'appropriazione di risorse pubbliche, utilizzando il lavoro come strumento per delinquere, senza alcuna considerazione per il dramma che si è abbattuto su migliaia di famiglie dopo il fallimento di alcune imprese come Phonemedia, Omnia e tante altre Aziende meno conosciute.

In questi anni, quando le attività si sviluppavano a ritmi vertiginosi, sono esplose tutte le contraddizioni di sistema, anche per una frastagliata applicazione dei CCNL (TLC- Commercio - Industria) e per la mancanza di una autorevole rappresentanza sindacale. Le contraddizioni hanno interessato la tipologia dei contratti di lavoro, delle professionalità, l'idoneità delle sedi di lavoro, l'efficienza dei sistemi, i controlli sulla qualità e il rispetto delle leggi a tutela della privacy e della dignità dei lavoratori.

Il settore dei Call Center è passato spesso per gravi crisi di sistema. La prima è legata alla diffusa precarizzazione dei contratti di lavoro dove, forme di protesta spesso indirizzate e manovrate, che avevano individuato nella precarietà una forma di aggregazione finalizzata al consenso politico, impedivano al sindacato confederale di individuare e condividere gli strumenti necessari alla soluzione negoziale delle criticità.

Per uscire da questa difficile situazione sociale che iniziava a preoccupare il sindacato Confederale e poi anche il Governo e la Confindustria, si imboccò la via della concertazione tra le parti e si avviò un processo di regolamentazione del settore con la circolare del Ministro del Lavoro n. 17/06, per la definizione delle attività di in-bound e di out-bound e dei rispettivi contratti di lavoro.

L'in-bound venne immediatamente riconosciuto come lavoro dipendente, mentre per l'out-bound la circolare indicava 3 orientamenti: la genuinità delle attività CO.CO.PRO; il concetto della prevalenza delle attività (vendita, promozione ecc.); l'autonomia della prestazione (orario di lavoro, programmazione).

Alcune Aziende nelle quali era esploso il conflitto, prima per via legale e successivamente per via sindacale, subito dopo l'avviso comune del 4 ottobre 2006 tra CGIL, CISL, UIL e Confindustria, passarono alla stabilizzazione di tutti i lavoratori sia in-bound che out-bound, per chiudere definitivamente il contenzioso con i lavoratori e liberare gli impianti dalla protesta politica.

Una scelta che per alcuni di noi - di cultura pragmatica - sembrò troppo azzardata tenendo conto dei fondamentali economici delle imprese, per alcuni fu la vittoria del precariato e del lavoro sul capitale e sui padroni da sbandierare come simbolo del riscatto sociale.

“Le dinamiche alle quali abbiamo assistito alla fine del 2009 e fino ad oggi sono meno esaltanti dei giorni della vittoria”.

Migliaia di ragazzi e ragazze che avevano vinto il precariato, con un contratto a tempo indeterminato, hanno visto svanire il sogno di un lavoro sicuro e forse alcuni l'unica opportunità occupazionale della vita.

La scelta portò alcune imprese ad abbandonare le attività di out-bound diventate antieconomiche per concentrarsi esclusivamente sulle attività in-bound, che purtroppo oggi sono insufficienti a saturare i livelli occupazionali post- stabilizzazione.

Quelle Aziende, insieme alle altre, si sono rilevate le più affidabili e le più serie dal punto di vista imprenditoriale, ma oggi attendono pazientemente risposte concrete per poter proseguire la missione industriale.

Comunque quella delle stabilizzazioni di circa 25.999 lavoratori - aldilà delle crisi aziendali esplose dopo questo percorso - è stata una delle più belle pagine della storia confederale che ha rafforzato la concertazione come metodo per la soluzione dei problemi del mondo del lavoro.

La CISL e la FISTel per affrontare i problemi dei Call Center - che non sono terminati dopo la circolare Damiano ma sono esplosi con forza per ragioni diverse dalla precarietà - pensa che la soluzione sia ancora quella della concertazione per la definitiva regolamentazione del settore con interventi strutturali e a lungo termine.

Il Sindacato Confederale, attraverso la negoziazione, è riuscito anche a regolamentare le attività out-bound (secondo le previsioni dell'art. 24 bis del decreto legge 83/12) con l'accordo del 1° agosto 2013 per evitare abusi al fine di mascherare rapporti di lavoro subordinati, definire un corrispettivo e garantire un insieme di tutele ai Collaboratori

La CISL e la FISTel vogliono che il settore dei Call Center passi dalla precarietà industriale al definitivo riconoscimento di "industria di mercato", dove circa 80.000 lavoratori contribuiscono alla ricchezza del Paese e vanno tutelati insieme alle loro Aziende come ogni altro settore produttivo.

C'è bisogno di aprire un'altra stagione di certezze dopo quella delle stabilizzazioni per dare a questo settore la via di uscita dalla crisi strutturale, passando attraverso un patto vincolante tra Operatori del settore, Imprese committenti, Governo e Sindacato, perché ognuno ritrovi le proprie convenienze secondo gli interessi che rappresenta.

Come Cisl e FISTel abbiamo individuato delle aree molto precise di intervento, che sulla base dell'esperienza maturata in questi anni nella gestione dei processi sindacali e delle crisi aziendali, possono essere sintetizzati in alcuni punti per favorire la buona occupazione:

Difesa del lavoro;

Regolamentazione della domanda;

Interventi fiscali e incentivi all'occupazione;

Detassazione degli investimenti.

Contrasto alle delocalizzazioni

Estensione del 2112 ai cambi di appalto.

Difesa del lavoro

Il settore dei Call Center deve poter accedere a tutti agli ammortizzatori sociali superando le deroghe che sono state riconosciute in questa particolare fase di crisi. Bisogna puntare, attraverso un indirizzo comune, al riconoscimento industriale del settore ed ad un codice unico per le contribuzioni sociali.

Il lavoro nero deve essere contrastato con maggiore efficacia da parte del Ministero del Lavoro attraverso l'intensificazione delle attività ispettive, salvaguardando di fatto le imprese che rispettano le leggi e i contratti per evitare il dumping salariale e di mercato.

Regolamentazione della domanda

Una delle cause della instabilità del settore deriva dalla mancanza di regole per la predisposizione delle gare. Le gare al massimo ribasso nella P.A. e a basso costo dei privati devono trovare un punto di equilibrio non più rinviabile nell'interesse sociale del Paese e di una sana economia di mercato.

Per le gare sia pubbliche che private bisogna inserire nei bandi di gara un riferimento al costo minimo contrattuale di lavoro, come condizione vincolante per le offerte economiche, finalizzate all'aggiudicazione delle commesse.

La deregolamentazione assoluta ha favorito le imprese che utilizzando gli incentivi all'occupazione hanno contribuito alla significativa contrazione dei prezzi. Paradossalmente gli incentivi all'occupazione si sono trasformati in incentivi alle imprese committenti o risparmi per le P.A. che notoriamente sono campioni di sprechi.

Per queste ragioni servono regole, ma anche un codice etico tra outsourcer e committenti, per evitare che la parte più debole della filiera debba pagare il conto della riduzione dei ricavi nel settore delle TLC o dell'energia.

Interventi fiscali e incentivi all'occupazione

L'utilizzo degli incentivi alle imprese spesso ha portato a gravi degenerazioni, come quella precedentemente citata di deviazione criminale delle risorse pubbliche, ma anche all'utilizzo degli incentivi per abbassare l'offerta economica, per aggiudicarsi gare, o a speculazioni societarie con chiusure e riaperture di sedi dove il costo del lavoro era più conveniente. Ovviamente abbiamo il dovere di tutelare l'occupazione in tutto il Paese e denunceremo con forza ogni tentativo speculativo.

Gli incentivi all'occupazione come quelli previsti dalla legge 407/90 e quelle similari regionali devono essere riformulate attraverso due fasi; una *ex ante* che deve prevedere la riduzione degli oneri sociali, per assunzioni con tutte le forme di contratto, anche a termine, previsti dal CCNL delle Telecomunicazioni di durata almeno triennale, ed una fase *ex post* con un robusto riconoscimento economico sotto forma di detrazioni alla trasformazione dei contratti a tempo indeterminato.

Riduzione IRAP e IRES

I Call Center sono definiti a labour-intensive. Il costo del lavoro incide per oltre l'80% sui costi complessivi delle Aziende e la redditività è molto bassa.

La riduzione dell'IRAP, per le aziende che hanno un costo del lavoro superiore al 50% dei ricavi è un provvedimento che riteniamo necessario per la sopravvivenza dei Call Center così come un intervento sull'IRES, finalizzato alle detrazione di alcuni elementi di costo.

La riduzione dell'IRAP potrebbe avvenire attraverso benefici fiscali legati ad interventi a sostegno dell'occupazione come le stabilizzazioni, ma anche attraverso forme di detrazione che riguardino i contratti a tempo determinato, apprendisti, inserimento e riqualificazione del personale, oltre a una maggiore forfetizzazione per i contratti a tempo indeterminato.

Sull'IRES bisogna intervenire con la detraibilità piena delle spese telefoniche che rappresentano un costo primario per l'attività e l'aumento della detraibilità degli interessi passivi.

Detassazione degli investimenti

Il settore dei Call Center potrebbe accedere al riconoscimento dei benefici previsti dalla Tremonti Ter per gli investimenti nelle nuove apparecchiature di informatica che sono alla base dello sviluppo e delle innovazioni nel settore.

Secondo noi, i 4 punti che formulano le nostre proposte sono necessari e richiedono tempi di attuazione nel breve periodo, altrimenti le crisi aziendali si moltiplicheranno e gli strumenti in deroga adottati in via eccezionale a sostegno dell'occupazione cesseranno la loro efficacia in quanto non strutturali. Fondamentale è l'avvio dell'Osservazione nazionale sul monitoraggio del settore a cura del Ministero del Lavoro e di quello dello Sviluppo economico, dove si possa consolidare il patto tra operatori, committenti, governo e sindacato attraverso atti concreti.

Contrasto alle delocalizzazioni

Negli ultimi anni le delocalizzazioni di attività italiane all'estero sono cresciute in termini esponenziali. Oltre 14.000 lavoratori in Albania lavorano su queste attività a bassissimo salario e senza tutele contrattuali e contribuendo al dumping nel nostro Paese.

La CISL e la FISTel chiedono al Governo, al Ministero del Lavoro e anche alla Magistratura di far rispettare le leggi dello Stato attraverso controlli ispettivi e indagini giudiziarie perché il 24 bis della legge 83/12 (tutela della privacy, comunicazioni al Ministero del Lavoro entro 120 giorni delle attività delocalizzate e la scelta di un operatore di poter essere risposto da un operatore italiano) viene troppo spesso eluso con gravi danni per i lavoratori italiani, per i consumatori e per le imprese sane, che hanno deciso di non delocalizzare nell'interesse del Paese.

Estensione del 2112 ai cambi di appalto

I cambi di appalto non possono essere l'occasione per licenziare i lavoratori professionalizzati con diritti e salario di anzianità e sostituirli con lavoratori neo-assunti che permettono il passaggio di commessa a basso costo da un appaltatore a un altro. L'Italia ha interpretato in modo approssimativo la Direttiva europea 2001/23CE impedendo l'applicazione dell'art. 1, legge 428/90 e le garanzie previste dal 2112.

Conclusioni

Dopo l'apertura del tavolo al MISE del 27 maggio 2014 e gli impegni assunti per una riconvocazione in tempi brevi per dare seguito ad approfondimenti normativi e legislativi orientati alla soluzione delle problematiche descritte, purtroppo ad oggi si è registrato un assordante silenzio da parte delle Istituzioni che, pure in occasione dello sciopero e della manifestazione nazionale del 4 giugno, si erano affrettati a dichiararsi disponibili ad interventi a sostegno dell'occupazione e delle imprese.

Purtroppo nelle prossime settimane circa 3.000 lavoratori perderanno il posto di lavoro nell'indifferenza del Governo e delle Istituzioni a cui ci siamo appellati come sindacato; altri 7/8.000 lavoratori perderanno il lavoro entro la fine dell'anno senza un intervento strutturale sulle regole/fiscalità del settore.

Crediamo che le risorse a sostegno degli interventi di settore siano compatibili con le politiche del Governo per incentivare lo sviluppo dell'occupazione giovanile la quale può essere utile a fornire servizi a supporto della crescita economica e alla P.A., e che finalmente il settore dei Call Center si possa avviare ad essere un comparto maturo nelle dinamiche industriali del Paese.

La ripresa del settore deve poter dare più fiducia ai lavoratori ma anche agli imprenditori; importante è poter contare sulla disponibilità di risorse per far fronte agli investimenti tecnologici, puntare al riconoscimento delle professionalità e, dopo oltre un decennio, a un minimo di riconoscimento di produttività nelle aziende più strutturate.

Alle Aziende di Call Center e ai committenti chiediamo un patto di sistema che leghi indissolubilmente le commesse ottenute in Italia al mantenimento occupazionale nel nostro Paese per evitare che queste possano essere delocalizzate nei Paesi a basso costo del lavoro.

Per noi questa è la condizione prioritaria per continuare con tenacia e convinzione questa lunga e difficile battaglia, per creare le condizioni per le quali i lavoratori dei Call Center possano sentirsi definitivamente integrati nel tessuto produttivo del Paese e non un esercito di emarginati e di precari per tutta la vita.

