

OTTOBRE 2013 N. 6 (129)

1 Ottobre 2013

1 Ottobre 2012

Non chiamiamoli più "centralinisti"

Nasce Assocall, l'associazione che tutela gli addetti ai call center

[Bartolomeo Pasquale]

È stato sottoscritto da Assocall (Associazione datoriale) e Ugl Terziario, il 22 luglio 2013, il primo Contratto Collettivo Nazionale di riferimento per i Collaboratori Telefonici dei Call Center che svolgono attività di vendita diretta di beni e di servizi e attività ad esse connesse ed accessorie, in modalità outbound (gestione di chiamate telefoniche in uscita). Guai, quindi, a chiamare ancora "centralinisti" o, peggio ancora, "precarì" coloro che prestano l'attività nel settore dei call center: una nuova tutela economica e normativa, che deriva loro dal contratto collettivo nazionale appena stipulato, valorizza il loro prezioso apporto nelle aziende specializzate nel settore.

L'iniziativa è di un biscegliese, Dino Papagni, Presidente dell'Associazione Assocall, che rappresenta le Aziende di "CONTACT CENTER OUTSOURCING" a livello nazionale, coadiuvato da due noti professionisti esperti in diritto del lavoro, l'avv. Antonio di Lollo Capurso ed il dott. Aldo Bindo, consulente del lavoro e giurista d'impresa. Si tratta della prima esperienza di concertazione in Italia, compiuta dalle parti nello specifico settore dei Call Center.

In Italia sono circa 400 le imprese del settore dei call center outsourcing (che svolgono servizi per conto di terzi) che occupano, solo in Puglia, circa 10 mila collaboratori, su un totale nazionale di 80.000 addetti.

Il mondo dei call center in Italia è un mondo che cresce, anche piuttosto intensamente.

La vendita telefonica, infatti, permette di scavalcare i vincoli territoriali legati alla distribuzione e opportunità preziosa per chi vuole ampliare il bacino di clientela potenziale e ridurre i costi materiali che solitamente sono legati alla distribuzione.

COSA È ASSOCALL

«Assocall è un'associazione datoriale che sostiene l'operato delle Aziende "CONTACT CENTER OUTSOURCING" che operano in Italia e raccoglie le esigenze del settore - spiega il Presidente Papagni. - Anche queste società avevano diritto ad avere un contratto collettivo specifico che permettesse alle stesse di interfacciarsi positivamente con le varie Istituzioni e, soprattutto, riconoscesse e tutelasse l'indispensabile ruolo dei Collaboratori telefonici occupati. Il settore dei call center è diventato uno degli elementi trainanti per l'economia se si pensa che solo in Puglia, le società che operano, fanno registrare un fatturato che si aggira sui 50 milioni di euro».

«L'Associazione datoriale Assocall che oggi rappresenta numerose aziende specializzate dislocate su tutto il territorio nazionale - prosegue Dino Papagni, - si è posta tra gli obiettivi quello di rappresentare e/o assistere gli associati in tutte le sedi competenti; promuove inoltre lo sviluppo del settore professionale del Contact Center per la fornitura di servizi a terzi e ne tutela gli interessi morali, sociali ed economici nei confronti di qualsiasi organismo, sia pubblico che privato. Intende inoltre favorire le relazioni tra gli



Assocall

associati per lo studio e la risoluzione dei problemi di comune interesse; individua e promuove lo sviluppo, la diffusione e l'applicazione di ogni tipo di normativa, di criterio o di accordo (ad esempio guide ai Service Level Agreement) volti a favorire la crescita del valore dei servizi forniti agli associati. Tra le finalità, anche quella di promuovere e svolgere attività o iniziative utili allo sviluppo delle Aziende associate, incluse le attività di formazione mediante la costituzione di appositi Ente di formazione, le attività giuslavoristiche volte a tutelare le imprese ed i valori occupazionali espressi dal settore con accordi, intese, protocolli con gli organismi sindacali o della Pubblica Amministrazione, organizzare studi, promuovere convegni ed eventi, nei settori su estesi, per favorire il confronto di idee per lo sviluppo e la crescita del settore».

«Nonostante l'onore - sottolinea Papagni - sono orgoglioso di rappresentare gli associati a livello nazionale».

«Forse è arrivato il momento - conclude il presidente della Assocall, - di sfatare un mito che ritiene che le migliori iniziative, le più preziose idee, la cultura d'impresa e la forza collettiva per la difesa del lavoro e dell'iniziativa imprenditoriale, non trovano quasi mai il luogo di nascita nel sud Italia. Questa volta è toccato a noi (a Bisceglie) far decollare l'iniziativa ed anche per questo che ne vado orgoglioso».