

SESTA PROVINCIA
ECONOMIA IN MOVIMENTO

Un'esperienza di concertazione pionieristica a tutela delle aziende e di migliaia di lavoratori. In Puglia il settore registra un fatturato che s'aggira sui 50 milioni di euro. Sul territorio nazionale operano 200 imprese

Call center, il contratto è made in Bat

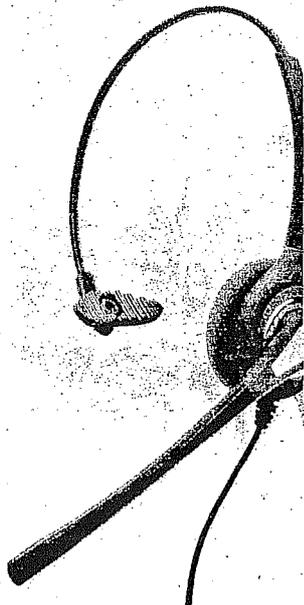
L'Assocall di Bisceglie ha sottoscritto il primo Ccnl di categoria con il sindacato Ugl

Il settore dei Call Center, da poche settimane, viaggia con una marcia in più e, soprattutto, può contare su un'adeguata azione di tutela. A Bisceglie, infatti, è stata costituita l'Assocall (Associazione nazionale dei contact center outsourcing) alla quale hanno già aderito 25 aziende a livello nazionale. «Abbiamo creato un punto di riferimento con l'obiettivo di promuovere la tutela delle aziende che operano nel settore Call Center», dice Dino Papagni, presidente di Assocall - «si sta venendo fuori da un contesto di confusione generale, perché fino a poco tempo fa non c'era un contratto, ora gli imprenditori hanno una certezza, per cui invito ad iscriversi alla nostra associazione coloro che non lo hanno ancora fatto».

Sul territorio nazionale vi sono ben 200 imprese di Call Center che occupano 80 mila addetti distribuiti in prevalenza nell'Italia meridionale, di cui circa 10 mila lavoratori «a progetto» in Puglia laddove si registra un fatturato che si aggira sui 50 milioni di euro. Ora è stato compiuto un importante passo in avanti in tema contrattuale. A Roma l'Assocall, rappresentata dal presidente Papagni con Aldo Bindo e l'avv. Tonio Di Lollo Capurso del comitato tecnico scientifico, ha sottoscritto il 22 luglio scorso il primo contratto nazionale di categoria

con il sindacato Ugl - terziario, colmando uno stato di *vacatio* normativa riguardo al trattamento economico dei cosiddetti contratti a progetto, rispetto a quanto era stato stabilito il 28 luglio 2012 dalla riforma Fornero. Tale contratto collettivo nazionale di riferimento per i collaboratori telefonici dei Call Center che svolgono attività di vendita diretta di beni e servizi in modalità «outbound» (gestione di chiamate telefoniche in uscita), validato anche dalla Fondazione giuridica del Consiglio nazionale dei consulenti del lavoro, rappresenta la prima esperienza di concertazione compiuta dalle parti in questo settore e il riconoscimento dell'indispensabile ruolo degli operatori telefonici. Si è colmata, nel contempo l'assenza di una contrattazione collettiva specifica che la legge 92/2012 e la prassi del Ministero del Lavoro espressamente richiedevano per riconoscere la legittimità del rapporto di collaborazione. Successivamente, sullo stesso oggetto, è stato stipulato un secondo contratto nazionale del settore tra Confindustria e Cgil, Cisl e Uil. In ogni caso ora il lavoro a progetto nei Call Center «outbound» può essere applicato sia per la vendita diretta di beni, sia per le attività di servizi, rispettando i minimi retributivi e la forma scritta del contratto.

Luca De Ceglie



LAVORO I call center occupano 80 mila persone

FISCO PARLA L'ESPERTO GIUSEPPE RUGGIERI

«Più burocrazia 2.0»

«**I**l rapporto con la pubblica amministrazione non è facile, talvolta è farraginoso ma tuttavia è molto col laborativo e facciamo da "ponte" tra i vari uffici». Giuseppe Ruggieri, commercialista biscegliese, spiega qual è il «mondo» in cui ci si deve destreggiare per ottenere autorizzazioni e sbrigare pratiche di vario genere per i propri clienti. «Il rapporto si esplica attraverso un costante dialogo e confronto con i responsabili amministrativi dei vari procedimenti allo scopo di rendere fluido e celere il percorso per il rilascio delle autorizzazioni e favorire così il coordinamento dei vari settori interessati alla procedura amministrativa», dice Ruggieri - «non evitiamo di far proposte migliorative. Attraverso i propri professionisti, ciascuno specializzato nel proprio ambito di competenza, si cerca di svolgere un ruolo propositivo in termini di incentivazione, per esempio, allo sviluppo dei sistemi informatici della pubblica amministrazione, partecipando a corsi di formazione direttamente con i dirigenti dei vari uffici, supportandoli nell'elaborazione delle varie pratiche presentate dalle aziende». Oggi l'informatizzazione dei

sistemi è uno strumento indispensabile per rendere snello l'iter burocratico che porta al rilascio delle autorizzazioni per lo svolgimento di un'attività. «Le aziende del nostro territorio sono molto dinamiche in quanto operano in un contesto internazionale che lascia poco spazio a quelle incapaci di adattarsi ai cambiamenti e alle evoluzioni del mercato», aggiunge Ruggieri - «esse hanno necessità di affidarsi a delle strutture in grado di svolgere un servizio a 360 gradi che risolva le problematiche in tempi rapidi. Insomma ci vuole una risorsa professionale per ogni aspetto da curare: fiscale, amministrativo, commerciale, lavoro, legale, tecnico, strutturale, finanza». «Noi utilizziamo la piattaforma del sito internet "Impresa in un giorno" che permette alle aziende attraverso i propri consulenti di comunicare al Snap di competenza, l'inizio, la variazione o la cessazione di un'attività», dice Ruggieri - «per concludere in tempi brevi il procedimento amministrativo ci confrontiamo con i responsabili dei settori di riferimento, affiancandoci anche alla pubblica amministrazione, quando è necessario, per l'espletamento della pratica».

[L.D.C.]