

Indagine Conoscitiva in merito all'internalizzazione del servizio di Contact Center dell'INPS presso la Commissione Lavoro della Camera dei Deputati

Contesto generale di riferimento

In piena emergenza sanitaria, mentre la maggior parte delle attività erano chiuse, il **Settore dei Call & Contact Center ha mostrato una straordinaria reattività e una strategicità per molti versi inattese**. In tempi record, ha saputo remotizzare le proprie attività con un cambiamento radicale nell'organizzazione e nei processi, pur non avendo mai sperimentato prima modalità di lavoro agile o avendolo fatto in misura molto ridotta e circoscritta. Ha garantito la continuità operativa delle filiere produttive, continuando ininterrottamente a erogare assistenza e servizi essenziali ai cittadini. In sintesi, è stato un **tassello fondamentale nella strategia di contenimento del virus**, aiutando le persone a rimanere in casa, sole ma non isolate.

Questo nuovo protagonismo merita un'attenzione straordinaria da parte del Governo e del Parlamento nel **ripensare il valore e il ruolo dei BPO nella società odierna e adottare una legge di riordino** che favorisca il percorso di innovazione e sviluppo degli Outsourcer.

Assocontact e la proposta di legge di riordino del settore

Assocontact è l'Associazione Nazionale dei Business Process Outsourcer, impegnata nel rilancio di un settore che ritiene strategico per la sua capacità di mediare tra cittadini e istituzioni e tra consumatori e brand.

Il settore è uno dei meno tutelati dal punto di vista normativo. Le lacune presenti nel nostro ordinamento si ripercuotono sia sui lavoratori addetti al settore che sulle aziende che devono competere in un mercato con margini reddituali decrescenti e spesso irrisori e in cui è complicato programmare gli

investimenti in formazione e tecnologia. In Commissione Industria al Senato è depositata una proposta di legge concernente le **“Disposizioni per il riordino del settore dei Call/Contact Center e più in generale del Business Process Outsourcing nonché per la tutela e lo sviluppo dell’occupazione”** con l’obiettivo di regolamentare il BPO, afflitto ormai da anni da un ginepraio normativo che non consente concrete politiche di sviluppo del settore. [Qui](#) il testo della proposta di legge.

Dal nostro punto di vista, qualunque proposta di legge di riordino sensata ed efficace (quella depositata in Commissione Industria è una buona proposta, benché vada integrata alla luce delle più recenti novità del settore) deve avere almeno tre punti fermi:

1. **la certificazione delle imprese di call center** con l’attribuzione di un cosiddetto “Bollino blu” alle aziende e alle strutture che rispettano specifici requisiti, quantitativi e qualitativi, nell’erogazione dei servizi di customer management, volti a garantire standard adeguati, omogenei e coerenti con la normativa europea e a tutelare l’interesse dei cittadini e consumatori;
2. **l’istituzione di un osservatorio nazionale permanente per il settore dei call center** presso il MISE, per contribuire alla definizione di un’efficace e organica politica industriale e fiscale a sostegno del settore, per implementare l’attuazione della normativa e delle misure di promozione e di sviluppo in materia, per vigilare insieme con il Ministero del Welfare e con le Autorità di settore sul corretto svolgimento degli appalti pubblici e privati.
3. **l’integrazione e la rettifica della norma relativa alla clausola sociale**, affinché siano superate le ambiguità interpretative che spesso affliggono i cambi di appalto e sia resa veramente cogente per tutti gli attori in campo – privati e pubblici – una norma che finora ha consentito di mettere in sicurezza decine di migliaia di posti di lavoro e una enorme quantità di competenze professionali accumulate nel tempo.

Assocontact, ritenendo essenziale il superamento di egoismi e particolarismi poco lungimiranti, ha inteso già da alcuni anni avviare un percorso di intensa e fruttuosa collaborazione con altre importanti associazioni datoriali, con i sindacati di categoria, con le associazioni dei consumatori e con le Autorità di regolamentazione, finalizzato alla definizione di regole del gioco comuni e di tutela effettiva per tutte le imprese e i lavoratori del mondo CRM/BPO. Di seguito, alcuni sintetici esempi di collaborazione.

Con l'associazione datoriale firmataria del CCNL TLC, è nato un virtuoso confronto sui temi della qualità delle imprese di outsourcing, della difesa della loro sostenibilità economico-finanziaria, della **"certificazione" dei soggetti che lavorano con qualità**, compliance e continui investimenti formativi e tecnologici.

Con l'associazione datoriale firmataria del contratto per i collaboratori a progetto, è stato elaborato un cammino comune volto alla sempre maggiore **tutela dei salari e dei diritti dei lavoratori para-subordinati** dedicati alle attività outbound.

Con il mondo dei consumatori e con le autorità di settore, nel campo dell'auto-regolamentazione e della co-regolamentazione delle attività di telemarketing e teleselling, Assocontact ha compiuto un percorso di grande maturazione per promuovere la difesa dei diritti dei cittadini-utenti con responsabilità, trasparenza e legalità: dal **codice di condotta** al **decalogo per i consumatori**, dalla **camera di compensazione** al **bollino blu**, fino alle **iniziative di supporto all'alfabetizzazione digitale delle categorie fragili**.

Con i sindacati di categoria, Assocontact ha un costante e fruttuoso confronto su tutti i temi più delicati e strategici per il futuro del settore, come la **regolamentazione e la diffusione del lavoro agile e dello smart working**, **l'implementazione di politiche di riqualificazione** mediante percorsi formativi volti al reskilling e all'upskilling del personale, **le politiche**

redistributive e di welfare aziendale, gli investimenti in tecnologie e facilities.

Considerazioni sul progetto di internalizzazione del servizio di Contact Center Multicanale dell'INPS

L'art. 5 bis, comma 1, del D.L. 3 settembre 2019, n. 101, che reca "disposizioni urgenti per la tutela del lavoro e per la risoluzione di crisi aziendali", convertito, con modificazioni, dalla L. 2 novembre 2019, n. 128, ha previsto **l'internalizzazione dei servizi informativi e dispositivi da erogare in favore dell'utenza INPS**, affidando ad INPS Servizi S.p.A, società partecipata al 100% da INPS, le attività del Contact Center Multicanale dell'Istituto.

La disposizione di legge, pur con qualche evidente e preoccupante ambiguità (in parte ma non del tutto sanata da successivi emendamenti parlamentari), ha individuato **le finalità precipue** legate al progetto di internalizzazione:

- **promuovere la continuità nell'erogazione dei servizi**, trattandosi di servizi di fondamentale importanza per i cittadini e in particolare per alcune categorie di cittadini più fragili e bisognose di un supporto altamente qualificato e professionale;
- **tutelare la stabilità occupazionale del personale adibito ai servizi di CCM**, intendendo con questo individuare una precisa platea di lavoratrici e lavoratori che, per competenza, professionalità, esperienza, sono ritenuti indispensabili per l'erogazione dei servizi medesimi;
- **valorizzare le competenze maturate, anche in ragione dell'assenza dei relativi profili professionali nelle piante organiche dell'INPS**, intendendo con questo escludere la possibilità di reperire personale addetto al customer care nell'attuale configurazione organizzativa dell'Istituto e ribadire la necessità di utilizzare il personale oggi in forza alle attuali aziende appaltatrici.

Queste finalità di legge, tuttavia, stando alle informazioni che sono pubblicamente circolate nei mesi scorsi e che dobbiamo assumere come

autentiche e veritiere, sembrano essere messe fortemente in discussione dalle modalità con cui sarà effettuato il progetto di internalizzazione e in particolare dal processo di assunzione degli operatori telefonici.

Forti criticità si riscontrano, in particolare, nella non applicazione nella sua fase costitutiva della **clausola sociale per i call center, stabilita dalla legge 11/2016, art. 1, comma 10**, privilegiando invece, come già manifestato più volte espressamente da INPS e da INPS Servizi, un **processo di selezione pubblica** per titoli e anzianità sul servizio e su servizi di customer management di analoga complessità.

Ricordiamo sinteticamente cosa prevede la "clausola sociale": in caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro continua con l'appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.

La non applicazione di una precisa norma di legge, peraltro già utilizzata in analoghi contesti di internalizzazione di attività svolte per conto di pubbliche amministrazioni verso società da queste partecipate, porterà come conseguenza diretta a **non preservare e garantire i livelli occupazionali, le professionalità, le condizioni economiche e contrattuali attuali** dei lavoratori. Il numero di lavoratori e lavoratrici potenzialmente espulsi dal percorso di internalizzazione potrebbe essere molto elevato, quantificabile in centinaia di unità in tutto il territorio nazionale.

Infatti, al processo di selezione che nei prossimi mesi potrebbe essere avviato da INPS SERVIZI, realisticamente, potranno legittimamente candidarsi decine di migliaia di operatori telefonici, oggi impegnati su attività inbound diverse da quelle dell'Istituto ma ugualmente importanti e complesse. Il risultato di questa selezione – che per sua natura dovrà essere trasparente, universale, equa – potrebbe portare a una sorta di eterogenesi dei fini rispetto agli obiettivi della legge del 2019: l'ingresso in INPS SERVIZI di migliaia di nuovi operatori – certamente bravi, capaci e meritevoli – e l'espulsione dal circuito lavorativo di

quelle lavoratrici e di quei lavoratori, le cui competenze si vogliono espressamente tutelare e valorizzare per legge.

Il dramma occupazionale che ne deriverebbe sarebbe enorme e colpirebbe tanto i lavoratori – privi da un giorno all’altro di reddito, ruolo, formazione, possibilità di mobilità sociale - quanto le aziende, che si troverebbero costrette ad aprire delle dolorose procedure di riduzione del personale per mancanza di attività, con conseguenze imponderabili sulla tenuta complessiva delle aziende e con il rischio di coinvolgere anche lavoratori non direttamente operanti sulle attività dell’Istituto.

Giova ricordare in questa sede un precedente accaduto qualche mese fa e relativo alla mancata applicazione della clausola sociale, che riguarda indirettamente l’Istituto e direttamente le imprese che oggi gestiscono in RTI il CCM INPS/ADER. Ci riferiamo nello specifico al cambio appalto per la fornitura delle attività di Contact Center per AGENZIA DELLE ENTRATE (ADER) avvenuto il 1° dicembre 2021. Le attività sono passate dall’attuale RTI gestore del servizio ad una nuova impresa, una cooperativa parte di un consorzio di imprese aggiudicatario dei Lotti 1 e 3 della gara Consip per i servizi di Contact Center in outsourcing.

L’impresa aggiudicataria non ha assorbito il personale già impiegato sui servizi svolti per ADER dal RTI uscente. Il mancato assorbimento in clausola sociale ha generato un esubero strutturale di lavoratori pari a circa 60 FTE (full time equivalent) per i quali dovevano invece trovare applicazione le tutele occupazionali previste all’art. 1, comma 10, della legge n. 11/2016 e all’art. 53 bis del CCNL Telecomunicazioni.

Il mancato utilizzo della clausola sociale ha determinato, per le società uscenti, la necessità di fare ricorso agli ammortizzatori sociali per limitare le conseguenze economiche derivanti dal grande numero di persone ancora in organico ma prive di attività lavorativa; dall’altra parte, la società entrante ha dovuto assumere lavoratori ex novo, con retribuzioni presumibilmente inferiori a quelle riconosciute dagli uscenti, formarli in tempi molto ristretti sulla specifica attività e sopportare il relativo onere. In tutto questo, ovviamente, il rischio di abbassare

drasticamente la qualità del servizio offerto ai cittadini è molto alto, almeno nella prima fase di erogazione del servizio da parte del subentrante.

Un precedente che, se rafforzato da quanto si prevede possa accadere con il mancato rispetto della clausola sociale da parte di INPS Servizi, delinea un interrogativo in tutti gli attori del mercato ma anche nei comuni cittadini e nei loro rappresentanti più avveduti e responsabili: come è possibile difendere la clausola sociale e le protezioni che da essa sono derivate se i primi a non rispettare, direttamente o indirettamente, l'impianto normativo che lo Stato ha espressamente voluto e normato sono Enti pubblici di prima grandezza e importanza? E ancora: come possiamo immaginare che nel prossimo futuro i grandi committenti privati di servizi di customer management (pensiamo alle imprese del mondo telco, energy, media, banking, assurance, ecc.) si assoggettino spontaneamente alla disciplina della clausola sociale e la inseriscano nei loro bandi di gara quando primari attori pubblici intendono considerarsi in questo specifico campo del tutto privi di vincoli e "legibus soluti"?

Aggiungiamo infine una considerazione di carattere più generale e collegata ai vincoli economici che, di solito, impongono di non eccedere i limiti di spesa definiti per legge. È universalmente noto e condiviso che l'outsourcing garantisca il contenimento dei costi e l'efficienza operativa, in ragione delle competenze specifiche, del patrimonio organizzativo e logistico, della capacità di scala delle organizzazioni, della formazione continua erogata al personale e degli investimenti costanti in tecnologia e innovazione.

L'internalizzazione di migliaia di lavoratrici e lavoratori, se non opportunamente accompagnata e implementata, può intaccare l'equilibrio virtuoso che il RTI ha dimostrato di saper gestire con competenza, rapidità e affidabilità, per esempio durante la crisi pandemica, quando ha affrontato sia l'imprevedibile incremento delle interazioni con i cittadini sia la remotizzazione di tutti i consulenti telefonici. Ci si domanda come una società, assoggettata giustamente ai vincoli e ai procedimenti burocratici tipici delle strutture pubbliche, possa gestire la variazione parossistica delle interazioni quando queste aumentano, senza poter ricorrere a nuove assunzioni onde evitare di superare i limiti di spesa o ricorrendovi ma con procedure pubbliche necessariamente più lunghe rispetto alle repentine trasformazioni dei bisogni dell'utenza; o come il medesimo

soggetto imprenditoriale possa gestire la stessa variazione quando i volumi calano e l'occupancy delle lavoratrici e dei lavoratori si riduce drasticamente; così come ci si domanda a quali risorse possa attingere e quali strumenti possa impiegare per ovviare, per esempio, al calo delle performance, alle difficoltà organizzative o alla gestione delle infrastrutture tecnologiche che richiedono un know molto specifico e altamente qualificato.

In sintesi, **l'internalizzazione appare come un progetto di estrema complessità e soggetto a molte variabili incognite, che potrebbero mettere in crisi sia il servizio ai cittadini, sia l'insieme degli obiettivi perseguiti dalla legge del 2019.** Appare quindi evidente la necessità di ripensare, pianificare e accompagnare un progetto di così grandi dimensioni e implicazioni strategiche, onde evitare di depauperare il servizio per i cittadini; incorrere in imprevisti e ingenti aggravii di spesa; creare una rilevante crisi occupazionale; danneggiare imprese sane e virtuose; generare un effetto domino in un settore già molto provato.

La strada della virtuosa collaborazione e cooperazione tra pubblico e privato, qualunque sia la forma in cui si esplica e attua, resta per noi la strada maestra per la corretta erogazione dei servizi ai cittadini e per la valorizzazione dei molti talenti e delle moltissime competenze, che il personale delle imprese di outsourcing ha accumulato in circa due decenni di encomiabile e diuturna attività.