
Camera dei Deputati

Commissioni riunite VI Finanze e XI Lavoro pubblico e privato

A.S. 924

Decreto legge n. 87/2018 recante disposizioni urgenti per la dignità dei lavoratori e delle imprese

La posizione di ASSOCONTACT

Assocontact – Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing, è la principale realtà associativa volta a favorire la promozione e lo sviluppo del settore professionale dei Contact Center per la fornitura di servizi a terzi.

Coerentemente con le proprie finalità istitutive, l'Associazione segue costantemente e con viva partecipazione l'evoluzione della normativa nazionale in tema di politiche del lavoro e di contrattualistica.

L'Associazione ha avviato un'attenta valutazione degli effetti che potrebbero derivare dalle misure di contrasto al precariato che il c.d. Decreto Dignità intende introdurre, rilevando le maggiori perplessità in ordine alle disposizioni recanti modifiche alla disciplina del contratto di lavoro a tempo determinato subordinato di cui all'art. 1, le quali, per via dell'equiparazione di cui all'articolo 2, parrebbero produrre i medesimi effetti sulla disciplina della somministrazione di lavoro a tempo determinato.

La normativa vigente in materia prevede che al contratto di lavoro subordinato a tempo determinato possa essere apposto un termine di durata non superiore a trentasei mesi.

Il Decreto Dignità, oltre ad introdurre l'equiparazione a livello normativo tra i contratti subordinati a tempo determinato e di somministrazione a tempo determinato, dispone che la durata di tale tipologia contrattuale "acausale" non superi il termine di dodici mesi, prevedendo altresì che tale contratto possa essere prorogato, ma comunque non oltre i ventiquattro mesi, solo in presenza di specifiche causali elencate tassativamente.

Tali modifiche rischiano di generare un'ulteriore precarizzazione del lavoro, esattamente in controtendenza con gli obiettivi e lo spirito che hanno animato l'adozione del provvedimento, la cui finalità è quella di contrastare l'abuso di forme contrattuali diverse dal rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato.

Tale impostazione precluderebbe infatti, nella concreta operatività, l'utilizzazione dello stesso personale con le medesime modalità contrattuali oltre la prima soglia dei dodici mesi, risultando oltremodo arduo – e comunque connotato da rilevante alea – poter prorogare i rapporti in corso (oltre i dodici mesi e fino al ventiquattresimo mese) vieppiù in assenza di causali del tutto avulse dalla concreta operatività; così determinando anche un costo per lo Stato potenzialmente esorbitante, qualora tali soggetti fuoriuscissero, di fatto, dal primo bacino della occupazione a termine e/o in somministrazione, entrando nell'ambito dei percettori di ammortizzatori sociali.

Occorre poi tenere in debita considerazione l'immediata efficacia del Decreto dignità, in quanto applicabile anche alle proroghe e rinnovi dei contratti in corso; così determinando un impatto estremamente penalizzante per le aziende, stravolgendo le valutazioni gestionali e previsionali operate sotto l'egida della previgente normativa in materia di concreto dimensionamento della forza lavoro nel medio termine, in funzione dei volumi attesi.

A ciò si aggiunga l'ulteriore effetto dissuasivo alla stabilizzazione determinato dall'incremento della tutela indennitaria nelle ipotesi di licenziamento in un contratto a tutele crescenti ex d.lgs 23/2015, come stabilito dall'art. 3, 1° comma, del Decreto Dignità, che non opera financo alcuna distinzione tra personale assunto "ex novo" e personale assunto a tempo indeterminato a valle del precedente rapporto di lavoro a tempo determinato.

Con specifico riferimento al nostro settore, il limite temporale di dodici mesi alla durata del primo contratto, individuato dal Decreto Dignità, più breve rispetto a quello attualmente vigente, obbligherebbe di fatto le nostre aziende a un turn over forzato; e ciò a fronte:

- ✓ di una mancata stabilizzazione della commessa, di durata sì predeterminata, ma generalmente superiore a dodici/ventiquattro mesi;
- ✓ della ineludibile incertezza che notoriamente (e fisiologicamente) caratterizza la fornitura di servizi di call center in outsourcing, tenuto conto sia della rilevante variabilità della domanda della committenza che della correlata necessità di adeguarvi la forza lavoro dedicata, anche nell'ottica necessitata di contenimento dei costi di gestione.

Per scongiurare tali problematiche, Assocontact propone, pertanto, di valutare l'opportunità, preliminarmente, di circoscrivere l'efficacia delle previsioni del Decreto Dignità ai soli contratti stipulati successivamente all'entrata in vigore del Decreto stesso (e non anche alle proroghe dei contratti in corso alla predetta data) nonché, in ogni caso, d'innalzare la soglia massima di utilizzazione del contratto di lavoro a tempo determinato acausale, sia subordinato che in somministrazione, a ventiquattro mesi complessivi (comprensivi di eventuali sei proroghe, anch'esse acausali), prevedendo comunque l'ipotesi che il contratto possa avere durata superiore, comunque non

eccedente i trentasei mesi, in presenza di causali specifiche, tra le quali gli incrementi temporanei di attività, volumi e flussi di chiamate (a prescindere dalla programmabilità o meno di detti incrementi e dalla riferibilità o meno all'ordinaria attività svolta dalla società).

Tale impostazione consentirebbe infatti di limitare il turn over e di contrastare così più efficacemente il precariato, consentendo inoltre al nostro comparto di portare a termine la svolgimento delle commesse aggiudicate con i lavoratori dipendenti già utilizzati, per la durata integrale delle stesse.

Paolo Sarzana
Presidente Assocontact
segreteria@assocontact.it
Mob.: 346.50.17.095