

Numero 20 - Dicembre 2015 - Edizione Online

# LavoroWelfare

PER UN NUOVO RIFORMISMO

## Il codice degli appalti

Tra concorrenza  
e tutele sociali



Associazione  
**LAVORO&WELFARE**



# Il codice degli Appalti

## Indice

Appalti, l'ora della svolta <i>Giovanni Battafarano, Cesare Damiano</i> .....	3
Un colpo alla corruzione <i>Ermete Realacci</i> .....	5
Cosa cambia nei call center <i>Luisella Albanella</i> .....	8
Un sistema per la qualità <i>Anna Giacobbe</i> .....	11
Efficienza e legalità <i>Raffaella Mariani</i> .....	14
Agibilità negoziale <i>Dina Ravera</i> .....	17
Premiare il merito <i>Umberto Costamagna</i> .....	19
Attenzione al lavoro <i>Michele Azzola, Rosario Strazzullo</i> .....	22
<b>Documenti</b>	
Dichiarazioni di Cisl, Uil, Ugl .....	25
Emendamento call center.....	27
La legge c'è ma non si applica.....	29

Aggiornato al 30/11/2015  
*Coordinamento editoriale: Luciana Dalu e Giorgia D'Errico*  
*Progetto grafico: Mattia Gabriele*

# Appalti, l'ora della svolta

Nel codice novità positive per chi lavora

Il Codice degli appalti, approvato dalla Camera, torna al Senato per l'approvazione definitiva e poi la palla passerà al Governo, che dovrà emanare il decreto legislativo entro sei mesi. Il Ministro Del Rio, in una intervista sull'Unità, ha sottolineato l'importanza del provvedimento, che avvia una rivoluzione nel mondo dei lavori pubblici all'insegna della semplificazione drastica delle procedure, la trasparenza, la lotta alla criminalità e alla corruzione, sulla base anche di una stretta collaborazione tra l'Amministrazione e l'Autorità nazionale anticorruzione. Il provvedimento è molto complesso e non è questa la sede per illustrarlo. Vogliamo tuttavia sottolineare taluni aspetti che, dal versante del lavoro, paiono particolarmente interessanti. Da tempo sottolineiamo le conseguenze negative nei vari comparti delle gare al massimo ribasso: violazione dei minimi contrattuali, compressione delle spese per la sicurezza del lavoro, concorrenza sleale nei confronti delle imprese che rispettano leggi e contratti, lavoro nero o grigio.

Su questo versante, il Codice degli appalti segna un punto di svolta, quando sottolinea il primato del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, misurata sul miglior rapporto qualità/prezzo, per l'aggiudicazione degli appalti pubblici; o quando, per i contratti pubblici dei servizi sociali e di ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica, esclude in ogni caso l'applicazione del solo criterio del prezzo più basso o del massimo ribasso d'asta.

Un altro aspetto positivo è l'introduzione della clausola sociale per gli appalti pubblici di servizi diversi da quelli di natura intellettuale. Com'è noto, in caso di cambi d'appalto,

Cesare Damiano è presidente della Commissione Lavoro della Camera dei Deputati e presidente di Lavoro&Welfare

Giovanni Battafarano è segretario generale dell'Associazione L&W

l'assenza di clausola sociale rischia di lasciar per strada varie centinaia di lavoratori e di favorire la corsa al massimo ribasso. Uno dei settori tipici di questo rischio è quello dei call center, 80 mila addetti, 1,2 miliardi di fatturato specifico, che non è più quello tratteggiato nel film con Sabrina Ferilli "Tutta la vita davanti". Il lavoro nel call center è sempre meno una occupazione provvisoria e sempre più coinvolge personale qualificato. I lavoratori che, ai primi anni Duemila, erano per lo più collaboratori a progetto, furono stabilizzati con la Circolare Damiano e la Finanziaria del 2007. Fu istituito un Tavolo di monitoraggio per la stabilizzazione e le ispezioni. Successivamente, il Governo Berlusconi ridiede spazio al lavoro precario e dilagarono le gare al massimo ribasso e la concorrenza sleale. Aumentarono i call center dei "sottoscala" e i cambi d'appalto divennero sempre più traumatici. L'Indagine conoscitiva effettuata dalla Commissione Lavoro della Camera ha ben individuato le criticità e proposto una serie di interventi. Tra questi appunto la clausola sociale, che viene ora inserita nel Codice degli appalti. Si stabilisce che, in caso di cambi d'appalto, il rapporto di lavoro prosegua con l'impresa subentrante. In caso di assenza di una specifica disciplina nazionale collettiva, il Ministero del Lavoro adotta un decreto, sentite le organizzazioni datoriali e sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale. E' auspicabile che le forze sociali si incontrino per pervenire ad un Avviso comune che disciplini contrattualmente la materia dei cambi di appalto.

Ad una norma nuova che si introduce, una norma esistente da attuare: l'art.24 bis della legge 134/2012 sulle delocalizzazioni, un problema molto approfondito nella già richiamata Indagine conoscitiva. Si prevede che, in caso di delocalizzazione, l'azienda debba darne comunicazione centoventi giorni prima al Ministero del Lavoro e al Garante della privacy; che gli incentivi debbano essere sospesi; che in caso di comunicazione con un call center collocato all'estero, il cittadino utente debba essere informato preventivamente; che i comportamenti omissivi debbano essere sanzionati. Si tratta di norme largamente inattuata.

Scoraggiare le gare al massimo ribasso, combattere il lavoro grigio o nero, varare un Avviso comune sulla clausola sociale, applicare quanto previsto dall'art.24 bis, legare gli incentivi alla stabilizzazione del lavoro, pervenire ad un contratto unico dei lavoratori dei call center potrebbe permettere a questo settore importante dei servizi di superare l'attuale difficile fase e favorire una ulteriore qualificazione e una crescita. Ecco perché abbiamo seguito con attenzione il Codice degli appalti.

# Un colpo alla corruzione

## All'Anac la vigilanza sui lavori pubblici

Il settore dei lavori pubblici è un comparto di grande rilevanza per il Paese, rappresenta oltre il 15 per cento del PIL. La legge delega sul nuovo codice degli appalti vuole fissare dei principi dando poi spazio a una maggiore flessibilità, leggerezza e autorevolezza della normativa.

Alla Camera abbiamo introdotto un forte rafforzamento del ruolo del Parlamento con un doppio passaggio parlamentare per i provvedimenti attuativi e una verifica sulle linee guida quando queste hanno una rilevanza particolare. Si è introdotta anche una riforma di sistema rispetto al ruolo dell'ANAC che acquisisce il ruolo di autorità di vigilanza dei lavori pubblici, un ruolo che non è mai stato svolto in questo Paese.

Il fatto che nel corso di questi anni non ci sia mai stato un soggetto che monitorasse in maniera attiva il campo delle opere pubbliche è stato un punto di debolezza. Con la riforma l'ANAC assume questo compito, organico alla sua azione anticorruzione. Negli ultimi anni ci sono state seicento modifiche al Codice degli appalti, ma queste non hanno costituito una maggiore garanzia per i cittadini e per le istituzioni, al contrario hanno creato uno stagno in cui si sono mossi altri interessi.

Questo sistema è stato anche il retroterra di processi corruttivi che sono stati molto profondi nel nostro Paese. Non è che verranno estirpati dall'oggi al domani ma cerchiamo di creare le condizioni per un maggiore contrasto. Diceva Tacito: "moltissime sono le leggi in una Repubblica molto corrotta". Con la nuova normativa sugli appalti puntiamo alla semplificazione, alla trasparenza, alla qualità

Ermete Realacci è  
Presidente della Commissione  
Ambiente Territorio e Lavori  
Pubblici della Camera

della progettazione.

Il superamento della Legge Obiettivo è un elemento essenziale. Era nata per dare procedure straordinarie ad alcuni interventi di particolare interesse nazionale, era diventato un elenco infinito di oltre 400 opere. Il monitoraggio del Servizio studi della Camera e del CRESME ha certificato che solo l'8 per cento di quelle opere è andato a compimento, ma quella legge aveva introdotto procedure nate per accelerare che non hanno accelerato nulla, anzi spesso hanno ritardato.

Nel lavoro parlamentare, che è stato ampiamente trasversale tra maggioranza e opposizione, abbiamo cercato anche di introdurre, come in parte indicano le direttive europee, elementi di cultura che prima non c'erano e ora sono molto più forti.

Stiamo andando verso la COP21 di Parigi, stiamo finendo un'Expo che è segnata da un rapporto diverso con il territorio e con il cibo. Nella riforma abbiamo introdotto molti elementi che rafforzano, nei bandi, l'attenzione ai temi dell'ambiente, dei beni culturali, del minore impatto sanitario e ambientale delle opere, del ciclo di vita dei prodotti anche rispetto ai passaggi referendari che ci sono stati in Italia, ad esempio il referendum sull'acqua in merito alle concessioni idriche. Abbiamo recuperato strumenti proposti dall'Europa che l'Italia, qualche volta, ha un po' aggirato, come la piena applicazione della VIA e della VAS, che sono poi il retroterra di quel lavoro per il censimento delle opere utili al Paese confermato dal Ministro delle infrastrutture.

Questi strumenti, se non diventano meccanismi di rinvio sine die delle scelte, sono fondamentali per l'analisi e il rapporto anche con i decisori, con le imprese, migliorando il quadro degli interventi e l'azione di selezione delle opere a quelle effettivamente utili al Paese. Nella riforma vi è poi un'attenzione ai territori: un'attenzione al chilometro zero sui prodotti utilizzati, un'attenzione alla manodopera locale, un'attenzione forte alle piccole e medie imprese che sono spesso state sacrificate nel meccanismo del "general contractor" e dei subappalti.

La legge delega ci consegna un sistema più semplice, trasparente ed efficace. È stato introdotto il *débat public*: il coinvolgimento delle popolazioni non è un appesantimento, è una maniera per fare meglio le opere, selezionarle e avere il consenso. L'anno scorso abbiamo ricordato i cinquant'anni dell'autostrada del Sole che fu iniziata nel 1956 e finita nel 1964, con un anno di anticipo. Quell'autostrada – circa 800 chilometri con centinaia di gallerie, ponti, viadotti, sottopassi – fu realizzata in otto anni in un'Italia che usciva dalla guerra. Perché questo?

Certo, ci furono 70 morti sul lavoro, quindi c'era un grosso problema anche lì, ma cosa c'era dietro quell'autostrada? C'era un'idea convinta di Paese. Quell'autostrada era percepita da tutti come un'opera utile. C'era una spinta comune. Occorre recuperare questo spirito e a questo serve anche il *débat public*, a selezionare le opere, capire che quando si è deciso cosa fare, si va avanti, e si va avanti in nome di un interesse generale. Lo stesso ragionamento vale per una serie di norme che abbiamo introdotto sulla trasparenza, sul fatto che non si possono fare progetti



preliminari sulla base dei quali si assegnano lavori importanti e poi si ricorre sistematicamente al massimo ribasso per assegnare i lavori. Quello è un imbroglio, un imbroglio nei confronti della collettività e nei confronti dei concorrenti, perché, poi, quel massimo ribasso viene recuperato con varianti in corso d'opera e finisce per andare sopra anche la soglia che era stata inizialmente assegnata, abbassando nel frattempo la qualità dei lavori.

Abbiamo deciso di voltare pagina. Abbiamo cercato di mettere a disposizione del Paese uno strumento per affrontare il futuro, non per difendere gli interessi del passato.

# Cosa cambia nei call center

## Clausole sociali per gli 80mila del settore

Poco più di un anno fa, la Commissione Lavoro ha promosso un'indagine conoscitiva sui rapporti lavorativi nell'ambito delle attività dei call center. Riprendendo un'analisi iniziata un decennio fa, con i primi provvedimenti di carattere amministrativo sotto il profilo lavoristico emanati dall'allora Ministro del lavoro Cesare Damiano, ha rimesso al centro della discussione le condizioni dei lavoratori e, più in generale, le condizioni del settore produttivo di riferimento.

L'Isfol stima che i lavoratori che svolgono attività in outbound siano circa 35.000 e quelli che svolgono attività in inbound 45.000, per un totale di circa 80.000. Secondo stime sindacali si tratterebbe invece di 50.000 lavoratori in inbound e 30.000 in outbound. I lavoratori sotto i 34 anni sono il 60%, anche se la fascia di età si sta elevando. Sono in gran parte donne; il 35% ha un'età compresa tra i 35 e i 50 anni e in prevalenza si tratta di dipendenti diplomati o laureati. L'assenza di diverse opportunità lavorative, anche in ragione del perdurare della crisi economica, ha quindi prodotto un mutamento nella composizione occupazionale del settore che ora può giovarsi della presenza di lavoratori più qualificati. Rispetto al passato, hanno un'età media più elevata e tendono a rimanere più a lungo impiegati nel settore, ribaltando l'immagine tradizionale di un'occupazione provvisoria, un lavoro "di passaggio" per giovani generazioni che aspettano la realizzazione di migliori prospettive professionali. In questo contesto, l'indagine si è proposta di approfondire specifiche tematiche: la garanzia negli appalti aggiudicati con il criterio del massimo ribasso con l'esclusione delle spese connesse al costo

Luisella Albanella è deputata e membro della Commissione lavoro della Camera

del personale e della sicurezza sul lavoro; i processi di delocalizzazione verso Paesi non appartenenti all'Unione europea e il rispetto delle disposizioni dell'art. 24-bis del decreto-legge n.83 del 2012, convertito con modificazioni, dalla legge 134 del 2012, che vietano la corresponsione di benefici alle imprese che delocalizzano le attività in Paesi esteri; la tutela dei lavoratori nei casi di cambi d'appalto e di successione tra aziende; l'efficacia del sistema pubblico dei controlli.

Un altro problema particolarmente sollevato nel corso dell'indagine è stato quello dei cambi d'appalto. Infatti, nel momento in cui il committente procede all'affidamento del servizio ad un nuovo appaltatore, alla scadenza contrattuale si assiste quasi sempre alla crisi dell'azienda uscente che fino a quel momento aveva gestito il servizio, con gravi ricadute occupazionali.

Vi era la forte necessità di garantire la dimensione sociale dei cambi d'appalto. La strada che ci era apparsa più agevolmente praticabile è stata quella della definizione, anche attraverso provvedimenti legislativi che rimandino alla contrattazione collettiva, di precise regole procedurali di confronto sindacale e clausole sociali vincolanti per la gestione delle crisi conseguenti ai cambi d'appalto. L'alta incidenza delle spese del personale, unitamente alla costante decrescita dei prezzi, implica che la concorrenza tra operatori si svolga in misura preponderante sul costo del lavoro, generando fenomeni di dumping sociale alimentati anche dall'uso opportunistico degli incentivi che sempre più spesso hanno determinato il trasferimento delle attività all'estero.

Tutto ciò ha alimentato il ricorso al criterio del massimo ribasso nelle procedure di aggiudicazione degli appalti. Ricorso al massimo ribasso che si è rivelato la vera cancrena per il sistema, laddove il costo economico degli stessi è molto spesso è quasi esclusivamente il costo del lavoro. Favorire invece l'offerta economicamente più vantaggiosa è stata per noi una priorità. Per questo abbiamo ritenuto che fosse opportuno introdurre incentivi per incoraggiare l'uso delle offerte economicamente più vantaggiose quale criterio di scelta nelle gare d'appalto. Questo potrà apparire nell'immediato più oneroso per l'appaltatore, ma rappresenta un investimento per il futuro migliorando la qualità dei servizi offerti, con un importante ritorno in termini di produttività e competitività per le aziende, nonché di efficienza e qualità del servizio per l'utenza. Infine, l'utilizzo dell'offerta economicamente più vantaggiosa renderà meno competitivi gli operatori localizzati in paesi non appartenenti alla Unione europea, indirizzando la domanda sulle aziende dove gli incrementi di produttività sono perseguiti non solo sul contenimento delle spese del personale, ma anche attraverso l'investimento tecnologico e la formazione professionale dei lavoratori.

Per quanto concerne le delocalizzazioni di imprese all'estero, gli unici profili sui quali appare ipotizzabile un intervento del legislatore sono quelli già individuati, e migliorabili, dall'art. 24-bis del D.L. n.83 del 2012, convertito con modificazioni, dalla legge n.134 del 2012. Si rende necessario però rafforzare i controlli sulla corretta applicazione della normativa, che finora risulta quasi sempre disattesa. In merito si dovrebbe meglio specificare il divieto di erogare incentivi ad aziende che delocalizzano le attività in Paesi esteri, mettendo a punto strumenti atti a san-

zionarle e che prevedano la restituzione parziale o totale degli incentivi percepiti. Penso che i problemi che affliggono il settore possono trovare soluzione solo con il contributo fattivo e responsabile delle imprese, delle associazioni che le rappresentano, dei sindacati, della grande committenza e delle istituzioni chiamate a garantire l'applicazione delle norme. Per trovare soluzione ai problemi legati ai cambi d'appalto e per affrontare più in generale le questioni del settore, è prioritario consolidare le sedi di confronto già operanti a livello governativo, riattivando l'osservatorio di settore operante negli anni passati. Questo al fine di analizzare e valutare l'evoluzione tecnica, economica e normativa del settore dei call center, anche in riferimento al fenomeno delle delocalizzazioni. Tenere inoltre il registro delle società che svolgono tale attività. Nel tavolo aperto presso il Ministero dello sviluppo economico, per esempio, al fine di garantire uniformità di trattamento, sarebbe utile valutare l'opportunità di pervenire a un unico contratto collettivo nazionale dei lavoratori dei call center, cercando di superare i problemi esistenti. In questo contesto, l'approvazione delle norme sui contratti d'appalto nei call center mette fine alle gravi crisi occupazionali che si sono registrate negli ultimi anni.

Il nostro emendamento rappresenta una svolta qualitativamente significativa per il settore, molto spesso insidiato da logiche di dumping sociale che mettono in difficoltà le imprese corrette e trasparenti e minacciano continuamente l'occupazione dei lavoratori.

Questo risultato si deve all'impegno continuo e paziente della Commissione Lavoro e all'indagine conoscitiva da essa prodotta. La norma rende più certe le tutele dei lavoratori e più stabile il lavoro e le retribuzioni. Il testo prevede certezze occupazionali da un lato, e dall'altro assegna un ruolo fondamentale alla contrattazione. Da oggi le gare saranno vinte dalle imprese in grado di offrire migliore qualità ed efficienza, la disponibilità ad investire in innovazione e ricerca, e non da quelle che vincevano unicamente attraverso la compressione dei salari e dei diritti.

Il compito che ci eravamo dati con l'indagine conoscitiva era quello di intervenire alla fine con regole e norme anche giuridiche atte a tutelare i lavoratori, a correggere le distorsioni presenti e a garantire la concorrenza tra le aziende. Il nostro lavoro sugli appalti si è concretizzato in particolare nell'introduzione delle clausole sociali e per superamento delle gare al massimo ribasso. Un traguardo importante raggiunto nell'ascolto delle parti sociali e di cui il Presidente Damiano, la sottoscritta e tutta la Commissione Lavoro ne sono stati gli artefici.

# Un sistema per la qualità

## Il peso del lavoro nel codice degli appalti

Nel testo della Legge Delega per un nuovo codice degli appalti i temi del lavoro sono molto presenti e si possono leggere su due piani. Il primo riguarda il funzionamento del sistema: è, di per sé, "amico del lavoro" (il lavoro del dipendente, ma anche quello dell'imprenditore, dell'artigiano) un sistema di appalti e di affidamento di lavori, servizi, forniture, concessioni, più trasparente e con regole certe; un sistema maggiormente difeso dalle infiltrazioni della malavita, dalla concorrenza sleale, dalla competizione basata solo sui costi; un sistema, dunque, in grado di garantire migliori condizioni per i lavoratori e sostegno all'imprenditoria che sceglie la legalità, la qualità e la responsabilità sociale.

Il secondo riguarda le norme specifiche che incidono sul rapporto di lavoro e sulle sue condizioni in un ambito in cui l'affidamento attraverso gare produce l'avvicendamento delle imprese, con quello che ne consegue per i lavoratori dipendenti dalle stesse o che comunque per quelle lavorano; come è ampiamente dimostrato dall'esperienza, la concorrenza tra imprese diverse, in assenza di regole e tutele specifiche, si può scaricare su quantità e qualità dell'occupazione, sui livelli retributivi dei dipendenti, sulla remunerazione delle imprese in sub appalto e fornitrici di lavori, servizi, materiali, e sui coloro che vi lavorano.

Si tratta di Legge Delega: i principi e criteri direttivi contenuti nel testo configurano una delega certamente non "in bianco" o vaga; forniscono invece una serie di indicazioni sufficientemente precise e chiare, tali da delinea-

Anna Giacobbe è  
deputata e membro della  
Commissione lavoro della  
Camera

re un quadro definito, cui dovrà attenersi il Governo nella redazione del "Codice degli appalti pubblici e dei contratti di concessione", che gli viene delegata. Certo, la realtà è complessa, carica di contraddizioni, di interessi legittimi ed anche di una pressione diffusa di interessi opachi o estranei alla legalità; sarà necessaria, inoltre, una transizione faticosa verso il nuovo assetto.

Ma non sottovalutare le difficoltà non significa non cogliere novità positive e potenzialmente in grado di cambiare pagina in un settore che rappresenta una quota molto rilevante della spesa pubblica, dell'opportunità di fare impresa e di occupazione.

A proposito del primo ordine di questioni, i criteri che rendono il sistema più idoneo a prevedere tutele sostanziali del lavoro sono, in sintesi:

- divieto espresso di affidamento di contratti attraverso procedure derogatorie rispetto a quelle ordinarie, salvo poche eccezioni;
- ampliamento delle funzioni dell'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC),
- qualificazione e riduzione del numero delle stazioni appaltanti
- contenimento del ricorso a variazioni progettuali in corso d'opera
- utilizzo del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa misurata sul «miglior rapporto qualità/prezzo» e la regolazione espressa dei casi e delle soglie di importo entro le quali sarà consentito il ricorso al criterio di aggiudicazione sulla base del prezzo o del costo; utilizzo esclusivo del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'aggiudicazione dei contratti pubblici relativi ai: servizi sociali e di ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica, servizi ad alta intensità di manodopera, servizi di ingegneria, architettura e tutti i servizi di natura tecnica.
- divieto di aggregazione artificiosa degli appalti, per garantire l'effettiva possibilità di partecipazione da parte delle micro, piccole e medie imprese; attribuzione di misure premiali per gli appaltatori e i concessionari che coinvolgano nelle procedure di gara le piccole e medie imprese e le imprese di nuova costituzione, nonché i piccoli e medi operatori economici e i giovani professionisti.

Quanto agli specifici riferimenti alla tutela del lavoro, sono elementi significativi:

- la valorizzazione delle esigenze sociali e di sostenibilità ambientale, con l'introduzione di criteri di valutazione delle offerte che tengano conto, dell'utilizzo di manodopera o personale a livello locale, degli aspetti della territorialità e della filiera corta; delle ricadute occupazionali.
- la previsione di una disciplina specifica per gli appalti pubblici di servizi ad alta intensità di manodopera, attraverso l'inserimento di «clausole sociali» volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, prendendo a riferimento, per ciascun comparto merceologico o di attività, il contratto collettivo nazionale di lavoro che presenta le migliori condizioni per i lavoratori ed escludendo espressamente il ricorso al solo criterio di aggiudicazione del prezzo o del costo;
- la previsione di una disciplina specifica per gli appalti pubblici di lavori, che introduce la "clausola sociale" e che stabilisce che per contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni devono intendersi quelli stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto e svolta dall'impresa, anche in maniera prevalente.

La mera indicazione del riferimento ai contratti sottoscritti dalle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative non è affatto sufficiente ad evitare il "dumping contrattuale"; esso, ad esempio, si manifesta tra contratto per l'edilizia ed altri accordi nei settori industriali e del commercio: e quindi per i lavori è essenziale che l'ambito di applicazione sia strettamente connesso all'attività oggetto dell'appalto; i servizi sono l'ambito in cui si è verificata con maggiore pesantezza la prassi di scaricare sul lavoro le tensioni della concorrenza e gli effetti dei ribassi d'asta nelle gare; la formulazione dei criteri di delega, che andrà correttamente e concretamente declinata nelle norme attuative, rappresentata una giusta soluzione.

C'è una questione che non è del tutto risolta: l'obbligo per i soggetti pubblici e privati, titolari di concessioni di lavori o di servizi pubblici già esistenti o di nuova aggiudicazione, di affidare tutti i contratti di lavori, servizi e forniture relativi alle concessioni di importo superiore a 150.000 euro mediante procedura ad evidenza pubblica", pur con il limite dell'80%, realizza un ampliamento del ricorso alle gare e del possibile avvicendamento di diverse imprese; proprio in presenza di tale maggiore apertura alla concorrenza, è stato introdotto uno specifico riferimento alla "clausola sociale", ed un allungamento del periodo transitorio, sino 24 mesi. Tutto questo potrebbe non essere sufficiente, per la difesa dell'occupazione e per evitare il rischio che si produca una frammentazione delle strutture aziendali.

Infine, ha un particolare valore l'introduzione della norma relativa ai call center. Una migliore regolazione dei diritti del lavoro, in questo come in altri ambiti, aiuta la concorrenza leale, le imprese sane, incentiva una capacità di competere basata su innovazione organizzativa e tecnologica, piuttosto che sulla compressione dei diritti del lavoro

# Efficienza e legalità

## I principi del nuovo codice degli appalti

Semplicità, efficienza e lotta alla corruzione come principi cardine del nuovo codice degli appalti, con l'obiettivo di garantire procedure più rapide, flessibili e semplici, rafforzare il contrasto all'illegalità e sostenere occupazione e imprese per rilanciare l'economia italiana. Si tratta di azioni improntate alla massima efficacia, da realizzare nel segno di un altro elemento portante di questo nuovo provvedimento, la trasparenza.

In questo senso vanno lo stop alle varianti incontrollate e alle gare al massimo ribasso, agli arbitrati liberi, oltre all'addio definitivo alla Legge Obiettivo. Sarà invece promosso il ruolo anticorruzione di Anac, le piccole e medie imprese avranno più spazio, saranno favoriti i criteri di acquisti verdi e l'innovazione tecnologica e digitale sarà centrale.

Approvata alla Camera il 17 novembre, la legge delega al governo per la riforma del codice degli appalti prende le mosse dalla necessità di dare attuazione alle nuove direttive europee sul tema, rendendo le procedure più semplici, accessibili e trasparenti.

Sono questi i punti su cui dovrà basarsi il lavoro delle stazioni appaltanti: il ruolo di programmazione, controllo e verifica sulle procedure di affidamento e realizzazione delle opere sarà rafforzato, anche premiando i funzionari pubblici che, con il loro lavoro, contribuiranno alla realizzazione dei progetti con tempi ridotti e costi certi. La pubblica amministrazione vedrà poi incrementati i livelli di informatizzazione e digitalizzazione delle procedure per le fasi di gara e quelle relative ai

Raffaella Mariani  
e' deputata e relatrice  
alla camera del codice Appalti



controlli sull'esecuzione delle prestazioni.

Altrettanto rilevanti sono le azioni per la riduzione del peso della burocrazia e dei ritardi che possono conseguire: la semplificazione significativa del complesso delle disposizioni legislative si accompagna al principio del coordinamento con altri Codici, come quello ambientale e dei beni culturali. A queste scelte si aggiungono l'introduzione della soft regulation in sostituzione del Regolamento con l'adozione di linee guida di carattere prestazionale e non prescrittivo e autoritativo, l'espresso obbligo di garantire massima trasparenza, pubblicità e tracciabilità di ogni atto relativo ad appalti pubblici, la riduzione degli oneri documentali ed economici a carico dei soggetti partecipanti e la drastica riduzione delle varianti in corso d'opera.

Nell'ottica di sostenere la ripresa economica del Paese, obiettivo centrale è favorire l'accesso delle imprese, con particolare attenzione a quelle medie e piccole, e tutelare i lavoratori rilanciando l'occupazione.

L'attenzione a questo aspetto si è concretizzata in una serie di importanti indicazioni, come l'inserimento delle clausole sociali nei contratti, sia per i lavori che per i servizi.

In particolare, è stata prevista una disciplina specifica per appalti ad alta intensità di manodopera (+50% del costo del contratto), prevedendo l'introduzione di clausole sociali per la stabilità del personale impiegato e l'obbligo di prendere a riferimento per ciascun settore il contratto collettivo nazionale che presenta le migliori condizioni di trattamento per i lavoratori.

Altro punto essenziale è il superamento del criterio di aggiudicazione al massimo ribasso: privilegiando l'offerta economicamente più vantaggiosa sono attesi effetti positivi in termini di impatto sull'ambiente e di tutela della salute. Una scelta che va di pari passo con la richiesta di maggiore qualificazione sia delle stazioni appaltanti che delle imprese e con il divieto di deroghe alle procedure in affidamento.

Per la salvaguardia dei livelli occupazionali, sono stati inseriti criteri e modalità di valutazione delle offerte a vantaggio di imprese aggiudicatrici che si impegnino ad utilizzare, anche in parte, manodopera o personale a livello locale o in via prioritaria gli addetti già impiegati nel medesimo appalto.

Il miglioramento delle condizioni di accesso al mercato è obiettivo primario: riguarda le micro, piccole e medie imprese, tutelate e garantite nell'accesso alle procedure di gara e inserite a pieno titolo sia nella fase di aggiudicazione che di esecuzione dei contratti, con maggiori garanzie nelle opere ottenute in subappalto. L'inserimento del divieto di aggregazione artificiosa degli appalti, di cui dimensione e valore devono risultare adeguati a garantire effettiva possibilità di partecipazione anche delle realtà più piccole, dimostra invece l'attenzione all'attività dei giovani professionisti e delle nuove imprese.

Infine, si è scelto di intervenire sul caso particolare dei call center: il provvedimento stabilisce che, in caso di successione di imprese nel contratto di appalto

con stesso committente e attività, il rapporto di lavoro continui con l'appaltatore subentrante, salvaguardando i trattamenti economici e normativi previsti dai contratti collettivi nazionali.

Il nuovo codice è il frutto di un lavoro complesso e condiviso, svolto in questi mesi in sinergia col governo. Un quadro stabile e semplice per la regolazione degli investimenti e della spesa pubblica è elemento necessario per consentire all'Italia di ripartire: con questa prospettiva abbiamo messo a punto uno strumento efficace e flessibile. Ora ci auguriamo che la legge diventi operativa in tempi brevi, grazie ad una rapida approvazione al Senato.

# Agibilità negoziale

## La contrattazione e' la via per risolvere i problemi

Nel provvedimento approvato il 17 novembre 2015 dalla Camera nell'ambito della riforma degli appalti pubblici, è stata inserita una previsione specifica sui cambi di appalto nelle attività di call center che interessa la filiera delle telecomunicazioni.

La previsione – articolo 1, comma 9 – ha evoluto la disciplina relativa alla gestione dei lavoratori nell'ipotesi in cui vi sia un avvicendamento tra aziende appaltatrici. La nuova norma stabilisce, infatti, la continuità del rapporto di lavoro con l'appaltatore subentrante, affidandone la declinazione operativa alla contrattazione collettiva nazionale per quanto riguarda la definizione della cornice applicativa e a quella aziendale per gestire i singoli cambi appalto. Così le parti, ai diversi livelli, sono messe al centro del processo di definizione delle regole e noi, come Asstel apprezziamo il recupero del valore delle "agibilità negoziali" attraverso il puntuale riferimento al Contratto Collettivo Nazionale quale sede in cui le parti congiuntamente devono individuare "le modalità e le condizioni" costruendo la cornice delle regole.

Siamo convinti, anche come Sistema Confindustria, che la contrattazione sia lo strumento più idoneo per la ricerca delle soluzioni. Le regole generali del Ccnl dovranno garantire una buona flessibilità per consentire una più efficace adattabilità alle diverse realtà industriali e permettere così alle imprese di affrontare con maggiore puntualità la propria situazione congiunturale.

Il nuovo provvedimento giunge a valle di un percorso di riflessione e confronto che si è

protratto nel tempo. Anche l'iter di approvazione della norma ha registrato momenti di vivace dialettica, in virtù dell'importanza dei valori in gioco e della complessità del quadro sociale, economico e operativo su cui la stessa va ad incidere. Com'è noto Asstel, che rappresenta sia una parte rilevante della committenza - gli operatori telefonici- sia importanti aziende che svolgono attività di customer care in outsourcing, ha fin da subito espresso in modo trasparente perplessità sulla prima formulazione della norma. Tenendo conto della peculiarità dell'attività di call center in termini di compatibilità con i fabbisogni, di localizzazione, nonché degli impatti sul piano economico organizzativo, abbiamo evidenziato soprattutto i profili critici di applicabilità della norma e di coerenza con il quadro organizzativo ed economico dei soggetti destinatari. Il nostro contributo è stato raccolto dagli interlocutori politici e del Parlamento che hanno lavorato per introdurre le necessarie flessibilità e contemperare l'esigenza sociale che è alla base dell'intervento, evitando il rischio di un effetto addirittura controproducente.

Tutta la filiera delle telecomunicazioni è al centro di un processo di trasformazione ed evoluzione del business, all'interno del quale anche il servizio di assistenza e gestione della clientela svolto in outsourcing dovrà evolvere verso forme di relazione del cliente in cui sempre più assumono rilevanza la tecnologia e la qualità delle persone e, quindi, gli investimenti. Il contesto normativo, anche in materia di lavoro, deve accompagnare il processo di trasformazione e consolidamento del business, coniugando le esigenze di flessibilità organizzativa, di incremento della produttività e della competitività con quelle dei lavoratori.

In quanto associazione titolare del Ccnl Telecomunicazioni siamo pronti ad accettare il confronto. Questa linea è coerente con la storia di Asstel, che ha sempre colto le esigenze della "buona imprenditoria" e ne ha rappresentato gli interessi. Lo abbiamo già fatto con l'articolo 53 del contratto nazionale, specificamente dedicato alla disciplina degli appalti, che assegna alle Relazioni Industriali il compito di favorire l'assunzione di scelte coerenti con principi di eticità e responsabilità sociale. In quella sede abbiamo definito un processo di selezione degli appaltatori per gli appalti di customer care che supporti la scelta di soggetti eticamente, oltre che economicamente, qualificati.

Si può, inoltre, ricordare che poco più di un mese fa abbiamo firmato con il Mise, Infratel Italia e le Organizzazioni Sindacali di categoria un Protocollo di tutela della legalità e dell'occupazione relativo agli appalti di gara della stessa Infratel Italia. Solo avendo una visione integrata di tutti gli elementi che contribuiscono a definire l'operatività del comparto dei call center si può aprire un percorso di politica industriale per il settore in grado di contrastare le problematiche occupazionali e anzi consentire che le attività svolte acquisiscano un maggiore valore aggiunto, in grado di innescare virtuose dinamiche di sviluppo.

Proprio per questo oggi abbiamo una responsabilità ancora maggiore: dobbiamo assumere decisioni capaci di rinnovare - in profondità - le relazioni tra le parti sociali e tra i diversi livelli contrattuali. Noi come Asstel siamo pronti a raccogliere questa sfida.

# Premiare il merito

## Garantire a tutti uguali condizioni di partenza

Sono un imprenditore. Sono un imprenditore che opera da quindici anni nel settore dei call center. Sono un imprenditore che opera da quindici anni nel settore dei call center e che da almeno cinque anni, passata la stagione del grande cambiamento operato con quella che ancora viene ricordata come la "circolare Damiano", ha sempre sostenuto una banalità molto semplice: il settore ha bisogno di una vera politica industriale, ha bisogno di una visione generale che sia in grado di farlo crescere, di dare una prospettiva di sviluppo alle imprese che vi operano (stiamo parlando di un giro di affari che supera i due miliardi di euro) e, non ultimo (anzi) di mettere in sicurezza, salvaguardare e possibilmente incrementare l'occupazione dei suoi ottantamila lavoratori e lavoratrici.

La storia dei call center in Italia è nota: un settore cresciuto in fretta, un settore che in questa "fretta" ha visto anche imprese decisamente "border line" che si sono approfittate degli spazi di incertezza esistenti, un settore relativamente giovane ma che, nel corso di questi ultimi due-tre anni, ha presentato elementi di pericolosa maturità: la "maturità" del marketing, per la quale se non si cambia, se non si innova, se non si mettono a posto le cose che non funzionano, rischia di implodere e di andare in crisi.

In questa storia l'intervento del governo Prodi e del suo Ministro del Lavoro Cesare Damiano ha cominciato a mettere qualche regola, ha cominciato una politica industriale di inquadramento che ha messo qualche "paletto" importante e che non a caso ha contribuito ad

Umberto Costamagna,  
e' Presidente di Call&Call e  
vicepresidente di Assocontact

uno sviluppo più ordinato.

Ma poi, complice anche il drammatico incalzare della grande crisi economica, è cominciata la stagione, che non è ancora finita, dell'incertezza, delle crisi aziendali che si rincorrevano da ogni angolo del Paese, delle mille vertenze locali che hanno messo in ginocchio le imprese e hanno fatto perdere migliaia di posti di lavoro o, a volte, hanno abbassato la soglia dei diritti per i lavoratori.

E allora, da anni, è stata chiesta ai governi e alla politica una riflessione strategica sul settore. E' stata chiesta una politica industriale di grande respiro e di prospettiva europea. E questo non certo perché le imprese hanno bisogno di qualche "aiutino" di stato o dell'ennesimo incentivo per sopravvivere; credo che si possa definitivamente concordare sul fatto che gli incentivi a pioggia rappresentano una "droga" che altera il mercato, genera ingiuste differenze non basate sul merito e sulla qualità e crea un distortivo effetto di dumping sul mercato.

Niente "aiutini" dunque, ma una riflessione seria sui punti di debolezza e la ripresa di una politica industriale forte che corregga le distorsioni, che dia visione e strategia per far crescere le imprese e sviluppare occupazione.

In questi ultimi anni abbiamo spesso indicato i punti principali di snodo di questa politica industriale:

- 1) Incentivi. Attenzione alle agevolazioni fiscali per le quali lo sconto contributivo viene, nei fatti, "girato" alla committenza con i conseguenti e pericolosi effetti distortivi del mercato;
- 2) Fiscalità. In aziende che, come i contact center, arrivano ad avere un costo del personale che sfiora l'ottanta per cento del fatturato, l'IRAP ha sempre rappresentato un elemento di ulteriore e ingiusto peso. I recenti interventi governativi sono apprezzabili perché vanno in questa direzione.
- 3) Gare al massimo ribasso. Ancora oggi assistiamo purtroppo, anche nella Pubblica Amministrazione, a devastanti scelte di affidamento di appalti a imprese che utilizzano esclusivamente la leva del prezzo per vincere le gare e ottenere commesse. Dobbiamo dirlo con chiarezza: il concetto del "massimo ribasso" è il principale motivo dell'abbassamento della qualità dei servizi, della diminuzione dei diritti dei lavoratori, dell'affidabilità dell'intero settore. Purtroppo sembra che ancora oggi non si sia colto appieno l'importanza di questo elemento per un futuro sostenibile e sereno dei call center italiani.
- 4) I cambi di appalto. Personalmente è da alcuni anni che sostengo che il problema dei cambi di appalto fra le imprese del settore non può essere lasciato solo alla valutazione del committente che decide di cambiare fornitore che, molto spesso, si basa quasi esclusivamente sul prezzo proposto.

Su questo ultimo punto c'è stata di recente una forte discussione in merito alla proposta di applicare al settore dei call center quelle che vengono definite "clausole di salvaguardia sociale". La discussione ha visto scontrarsi, anche in maniera molto decisa, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, politica e istituzioni. A mio avviso ritengo che la strada intrapresa uscita dalla commissione ambiente della Camera, con i successivi emendamenti, sia corretta e condivisibile. Ma quale ricerca continua di miglioramento della qualità e della formazione degli

operatori, quale investimento nella motivazione del personale, quale ricerca di soluzioni innovative potrà mai intraprendere un'impresa di call center che sa che, alla scadenza del contratto, la commessa potrà prendere un'altra strada e i suoi operatori, formati, motivati e già esperti, vedranno disperdere la propria professionalità e soprattutto la loro continuità lavorativa?

Qui non si tratta di difendere soluzioni vetero "stataliste" o fare battaglie di retroguardia. Qui in gioco c'è la salvaguardia della professionalità di tante lavoratrici e lavoratori, non certo la sopravvivenza di una singola azienda. Non si può accettare che, in nome di uno pseudo-liberismo, si baratti un patrimonio di qualità e un'esperienza di lavoro con una diminuzione di costo, con un abbattimento di prezzo, creando alla comunità dei contribuenti un doppio costo economico (per non parlare di quelli sociali causati dalla perdita occupazionale): quello per sostenere le misure legate agli ammortizzatori sociali (per chi perde) e quello per sorreggere gli incentivi economici per i neo assunti (per chi vince).

Qui c'è in gioco il senso profondo del vero liberismo che è, a mio avviso, quello sacrosanto di competere liberamente sul mercato, senza forzature e senza "aiutini" per pochi. Il vero liberismo è il liberismo del merito, quello che consente a tutti di partire da una posizione di uguaglianza, non quello che avvantaggia chi può ricorrere a forme di incentivo per abbassare il prezzo. Questo è il liberismo che ci piace: quello della partenza dalla stessa linea uguale per tutti i concorrenti, non quello che rischia di avvantaggiare qualcuno durante la corsa!

# Attenzione al lavoro

## Tutela dell'occupazione nei cambi d'appalto

Il percorso di recepimento delle tre direttive europee in materia di appalti pubblici, concessioni, settori dell'acqua, energia, trasporti, servizi postali approvate a febbraio 2014 dovrà concludersi entro due anni e quindi all'inizio del 2016.

Si tratta di un percorso già iniziato da qualche tempo con un primo testo di legge delega licenziato dall'aula del Senato, trasmesso alla Camera che lo ha approvato, con modifiche, a metà novembre e ora ritrasmesso per la terza lettura al Senato.

Il testo delle tre Direttive, che modificavano le due in vigore dal 2004, conteneva delle novità importanti come l'adozione di una Direttiva specifica sulle Concessioni, prima non esistente, e un forte profilo sociale/ambientale per far diventare questa materia uno strumento di politica industriale.

Per la ricostruzione di quanto elaborato, è necessario ricordare che la scelta di operare attraverso lo strumento della legge delega è stata fatta dal Governo nel settembre 2013 scartando l'idea di procedere attraverso decreti che modificassero il Codice degli Appalti in vigore (DLGS 163/06).

Si è scelto lo strumento migliore, per quanto sottoposto a un percorso più lungo e complicato, per dare una puntuale attuazione alle direttive, evitando di ripetere la via dei decreti che avrebbero perpetuato gli errori già commessi in occasione delle innumerevoli modifiche apportate al Codice degli appalti dalla sua promulgazione.

Michele Azzola  
Segretario Nazionale SLC CGIL

Rosario Strazzullo  
coordinatore area  
contrattazione CGIL Nazionale



In questa fase CGIL CISL UIL hanno ricercato un confronto con il Governo e il Parlamento, avanzando richieste di modifica precise e puntuali riferite al testo del Governo.

Questo è stato fatto con una iniziativa pubblica, nel febbraio 2015, cui hanno partecipato qualificati rappresentanti del Governo e del Senato, dove la discussione è stata avviata.

CGIL CISL UL hanno chiesto di porre una grande attenzione alle tematiche del lavoro attraverso:

- l'individuazione dei contratti da applicare;
- la definizione di clausole sociali per tutelare l'occupazione nei cambi di appalto o nell'assegnazione di lavori;
- la definizione di norme per la tutela dell'occupazione nei subappalti;
- il ripristino della responsabilità solidale a carico dei committenti pubblici.

Inoltre, CGIL CISL UIL non si sono sottratte al confronto sulle tematiche generali delle procedure di appalto, dei criteri di aggiudicazione superando le gare al massimo ribasso, della riduzione e qualificazione delle stazioni appaltanti, della legalità, del ruolo delle Autorità di Regolazione (ANAC), del coinvolgimento della società civile in presenza di appalti significativi per il territorio, sulla semplificazione delle norme, sulla gestione della fase transitoria.

Il testo approvato in aula al Senato e poi alla Camera ha tenuto in considerazione molte delle osservazioni avanzate, dimostrando che un lavoro congiunto, ferma restando la distinzione dei ruoli, è la migliore garanzia per produrre una buona normativa.

Su alcuni temi è mancato il coraggio, come nel caso inerente l'estensione della responsabilità solidale del committente o i limiti, pur mitigati alla Camera, delle norme sulle Concessioni che rischiano di mettere a repentaglio la sopravvivenza di imprese qualificate per la realizzazione delle attività di progettazione e manutenzione delle autostrade.

In altri casi Governo e Parlamento, anche grazie alla regia e al lavoro svolto congiuntamente dalle Commissioni parlamentari, hanno prodotto soluzioni avanzate. Si è mantenuto un equilibrio positivo nella normativa che attiene i servizi, nelle parti più problematiche come le Concessioni con una aggiunta importante e positiva come le clausole sociali per arrivare a definire, introducendo una norma di legge veramente innovativa che allinea l'Italia al resto dei Paesi Europei, una norma che garantisce l'occupazione nei cambi di appalto delle attività di call center prevedendo un diritto di informazione preventivo per le rappresentanze dei lavoratori.

Lo stesso testo ha aggiunto una novità importante: la scelta di ricorrere, dopo la delega, a due decreti legislativi, uno per il recepimento delle direttive (aprile 2016), l'altro per il riordino coerente delle vecchie norme del Codice (31 luglio

2016). Altro elemento di novità positiva è rappresentato dalle linee guida MIT/ANAC che subentreranno al Regolamento in vigore.

In conclusione possiamo affermare che, salvo la verifica finale del testo che uscirà dal Senato, seppur il percorso di attuazione non sarà semplice e scontato, laddove ci sono state consegnate formulazioni positive, è il caso dei servizi e dei call center, saremo impegnati a controllare che la decretazione attuativa sia coerente e i comportamenti dei soggetti economici, sociali, e istituzionali assumano il valore delle nuove norme.

Laddove si confermassero scelte più problematiche occorrerà tendere agli stessi obiettivi di salvaguardia contrattuale e occupazionale in tutte le sedi istituzionali e sindacali.

In tutto questo non si dovrà abbassare la guardia rispetto ai temi di politica industriale, occupazionale, di trasparenza e legalità rispetto ai quali la domanda pubblica e gli appalti possono giocare un ruolo importante.

L'ultima considerazione riguarda il modo di operare.

La scelta di avviare una fase di consultazione sul testo del Decreto elaborato del Governo ha consentito di aprire una discussione in cui tutti i soggetti rappresentativi hanno potuto esprimere le loro valutazioni. Questo ha portato all'elaborazione di modifiche positive che potrebbero contribuire a migliorare le condizioni generali dell'economia e di quelle sociali.

Forse la lezione da imparare è proprio questa: solo mettendo assieme il meglio di tutte le rappresentanze del Paese, senza paura della discussione e senza che nessuno possa travalicare il proprio ruolo, si può trovare una via d'uscita alle secche in cui il Paese è incastrato da anni. Nessuno, da solo, può bastare!

# Le posizioni di Cisl, Uil, Ugl

## La dichiarazione della Fistel

"La clausola approvata porterà ad un nuovo modello di gestione delle commesse sia pubbliche che private restituendo maggiore dignità al lavoro e alle professionalità, oltre a garantire servizi di qualità ai cittadini - commenta Vito Vitale, segretario generale della Fistel - La contrattazione diventa centrale per inserire nei contratti le garanzie sociali e sarà uno dei temi importanti del rinnovo del contratto di lavoro delle telecomunicazioni". Per Vitale adesso "è necessario che il Governo faccia rispettare la legge sulle delocalizzazioni (24bis legge Fornero), per evitare che per sfuggire al rispetto della clausola contrattuale o all'intervento del Ministero del Lavoro, le aziende imboccino la strada delle delocalizzazioni che francamente sarebbe inaccettabile".

## La dichiarazione della UilCom

"Questo pomeriggio la Camera ha approvato senza nessun voto contrario la clausola sociale per i Call Center inserita nella Legge Delega sugli Appalti. Quello approvato oggi è un provvedimento di grande significato politico per il quale la Uilcom si è fortemente battuta che certamente segnerà un elemento di svolta positivo in un settore, quello dei call center in outsourcing, particolarmente colpito fino ad oggi dalla mancanza di regole". Lo afferma la Uilcom in una nota.

"Abbiamo messo in campo ogni tipo di sforzo in questi ultimi anni, a partire da quanto fatto per l'approvazione dell'art.

24bis, restato però largamente inapplicato, per passare a ben due scioperi nazionali dei Call Center. Ora finalmente la clausola sociale può rappresentare un giusto punto di equilibrio e di regolamentazione", afferma la Uil-

com, spiegando che "di fatto con essa si stabilisce il principio, in caso di cambio di appalto, della continuita' del rapporto di lavoro con l'appaltatore subentrante dando centralita' al Contratto nazionale di lavoro che dovra' disciplinarne modalita' e condizioni".

"A differenza del resto della Legge Delega, che necessitera' di propri decreti legislativi di attuazione, il provvedimento sui Call Center sara' operativo immediatamente, appena il Ddl sara' approvato in ultima lettura al Senato", spiega la Uilcom. (ANSA).

### **La dichiarazione di Ugl Telecomunicazioni**

"Esprimiamo grande soddisfazione per l'approvazione alla Camera dell'emendamento 7bis al ddl Appalti che introduce la clausola sociale di salvaguardia dei lavoratori in caso di cambi d'appalto. Una norma di civilta' che assicura importanti tutele in settori come quello dei call center dove le gare al massimo ribasso sono purtroppo all'ordine del giorno". E' quanto dichiara il segretario generale dell'Ugl Telecomunicazioni, Fabrizio Tosini, evidenziando come "si tratta di una vittoria per il nostro sindacato, che ha condotto una campagna di mobilitazione al fianco della Slc-Cgil, e per i partiti che hanno votato a favore dell'emendamento, da FI, che oggi e' intervenuta sul tema con l'On. Renata Polverini, al PD". "Adesso - prosegue il sindacalista - un altro traguardo importante e' ottenere l'applicazione concreta dell'art. 24bis della legge 134 del 2012 contro le delocalizzazioni selvagge, puntualmente disatteso dai committenti senza che le istituzioni intervengano con le sanzioni amministrative previste dalla stessa legge:

proprio su questo l'On. Polverini ha presentato, su nostra richiesta, un'interrogazione parlamentare. Come Ugl Telecomunicazioni continueremo la nostra battaglia affinche' i diritti dei lavoratori del settore dei call center siano pienamente riconosciuti".

# L'Emendamento call center

Le norme approvate nel Codice Appalti per il settore

**Modifica introdotta in Commissione Ambiente alla Camera**

**Proposta emendativa pubblicata nel Bollettino delle Giunte e Commissioni del 30/09/2015**

## **1.234.(nuova formulazione) Approvato**

Dopo il comma 7, inserire il seguente:

7-bis. 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, salvaguardando i trattamenti economici e normativi previsti dai contratti collettivi nazionali, territoriali ed aziendali vigenti alla data del trasferimento. In assenza di disciplina collettiva, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con proprio decreto, adottato sentite le organizzazioni datoriali e sindacali, definisce i criteri generali per l'attuazione del presente comma. Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto d'appalto per servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.

*Albanella Luisella, Damiano Cesare, Gnechi Marialuisa, Labriola Vincenzo, Amato Maria, Zappulla Giuseppe, Rossi Paolo, Miccoli Marco, Maestri, Iacono Maria, Paris Valentina, Gribaud Chiara, Gullo Maria Tindara, Greco Maria Gaetana, Giacobbe Anna, Romanini Giuseppe,*

*Boccuzzi Antonio, Ventricelli Liliana, Piccolo Giorgio, Zaratti Filiberto*

## **Modifica introdotta in Aula alla Camera**

**Proposta emendativa pubblicata nell'Allegato A della seduta del 17/11/2015**

### **1.922. Approvato**

Al comma 9, sostituire le parole da: salvaguardando fino a: datoriali e sindacali con le seguenti: 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. In assenza di specifica disciplina nazionale collettiva, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con proprio decreto adottato sentite le organizzazioni datoriali e sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.

*Albanella Luisella, Damiano Cesare, Gneccchi Marialuisa, Giacobbe Anna, Miccoli Marco, Vico Ludovico, Marroni Umberto, Polverini Renata, Mariano Elisa*

## **Testo finale della norma votata alla Camera e trasmesso al Senato**

10. 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. In assenza di specifica disciplina nazionale collettiva, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con proprio decreto adottato sentite le organizzazioni datoriali e sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, definisce i criteri generali per l'attuazione del presente comma. Le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale.

# La legge c'è ma non si applica

Articolo 24-bis del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83

## Art. 24-bis

(Misure a sostegno della tutela dei dati personali, della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center).

1. Le misure del presente articolo si applicano alle attività svolte da call center con almeno venti dipendenti.

2. Qualora un'azienda decida di spostare l'attività di call center fuori dal territorio nazionale deve darne comunicazione, almeno centoventi giorni prima del trasferimento, al Ministero del lavoro e delle politiche sociali indicando i lavoratori coinvolti. Inoltre deve darne comunicazione all'Autorità garante per la protezione dei dati personali, indicando quali misure vengono adottate per il rispetto della legislazione nazionale, in particolare del codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e del registro delle opposizioni. Analoga informativa deve essere fornita dalle aziende che già oggi operano in Paesi esteri.

3. In attesa di procedere alla ridefinizione del sistema degli incentivi all'occupazione nel settore dei call center, i benefici previsti dalla legge 29 dicembre 1990, n. 407, non possono essere erogati ad aziende che delocalizzano attività in Paesi esteri.

4. Quando un cittadino effettua una chiamata ad un call center deve essere informato preliminarmente sul Paese estero in cui l'operato-

re con cui parla e' fisicamente collocato e deve, al fine di poter essere garantito rispetto alla protezione dei suoi dati personali, poter scegliere che il servizio richiesto sia reso tramite un operatore collocato nel territorio nazionale.

5. Quando un cittadino e' destinatario di una chiamata da un call center deve essere preliminarmente informato sul Paese estero in cui l'operatore e' fisicamente collocato.

6. Il mancato rispetto delle disposizioni di cui al presente articolo comporta la sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 euro per ogni giornata di violazione.

7. All'articolo 61, comma 1, del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, e successive modificazioni, dopo le parole: "rappresentanti di commercio" sono inserite le seguenti: ", nonche' delle attivita' di vendita diretta di beni e di servizi realizzate attraverso call center 'outbound' per le quali il ricorso ai contratti di collaborazione a progetto e' consentito sulla base del corrispettivo definito dalla contrattazione collettiva nazionale di riferimento,")).



# MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE ALL'ASSOCIAZIONE LAVORO & WELFARE

## SOCIO

Si diventa soci ordinari versando 50€ (100€ e oltre per i soci sostenitori) sul Conto Corrente Postale n. 001025145325 Intestato a Associazione Lavoro&Welfare oppure attraverso bonifico bancario codice IBAN **IT81W0760103200001025145325**

Oppure contattando la sede nazionale o le sedi territoriali. Il versamento dà diritto anche all'abbonamento alla rivista "LAVOROWELFARE" e alla partecipazione gratuita ai corsi di formazione.

### RINNOVI

Per i soci che intendono rinnovare l'iscrizione per il 2016 è sufficiente un versamento a partire da 25,00 € secondo le modalità indicate sopra.

## ADERENTE

L'iscrizione come aderente (5€ minimo) è possibile contattando la sede nazionale o le sedi territoriali.

### RINNOVI

Per gli aderenti che intendono rinnovare l'iscrizione per il 2016 è sufficiente un versamento a partire da 5,00 €, secondo le modalità indicate sopra.

### IMPORTANTE

Le diverse modalità di socio o di aderente all'Associazione, sono regolate dallo Statuto e dal Regolamento consultabili anche sul sito [www.lavorowelfare.it](http://www.lavorowelfare.it)



Lavoro&Welfare

# Hai letto tutto?



Approfondimenti, analisi, opinioni.  
Ogni mese.

On-line su [www.lavorowelfare.it](http://www.lavorowelfare.it)



Associazione  
**LAVORO&WELFARE**