

COMUNICATO STAMPA

29 maggio 2014

Call center: audizione del presidente Varesi alla Camera dei Deputati

Nell'ambito delle udizioni inerenti i rapporti di lavoro presso i call center, la XI Commissione (Lavoro pubblico e privato) della Camera dei Deputati ha ascoltato il presidente dell'Isfol Pietro Antonio Varesi, coadiuvato dal responsabile dell'Ufficio statistico Marco Centra.

Il settore appare in crescita sotto il profilo del fatturato. Nel 2014 si prevede per il comparto dei call center in outsourcing un livello di fatturato pari a 1 miliardo e 300 milioni, in aumento rispetto all'anno precedente del +5.6%.

Positivo anche il trend degli addetti. Alcune stime prodotte da Assocontact indicano in circa 45.000 gli occupati in attività inbound (in prevalenza concentrate nel Mezzogiorno, con una percentuale di lavoro femminile pari al 70%) e in 35.000 gli occupati in attività outbound. Stime di provenienza sindacale indicano in circa 50.000 gli occupati in attività inbound ed in circa 30.000 in attività outbound.

Tra le caratteristiche del settore vi è la tendenza ad utilizzare contratti flessibili, un elevato turnover degli operatori e una loro alta qualificazione, che dà luogo a fenomeni di sottoinquadramento. Sono aspetti che hanno favorito l'idea che i call center vadano ad ampliare l'area dei lavori instabili, mal pagati e dequalificati, privi di effetti moltiplicativi sul lungo periodo.

La lunga crisi occupazionale, che ha colpito in misura maggiore la componente più giovane della popolazione, ha prodotto un eccesso di offerta di lavoro anche nei segmenti più istruiti della popolazione. In tal modo si sono rese disponibili competenze elevate di giovani usciti dal sistema di istruzione secondaria e terziaria disponibili ad accettare lavori dequalificati rispetto al titolo di studio conseguito. In presenza di un eccesso di offerta i call center hanno mostrato una notevole propensione nel reclutare operatori con un alto livello di scolarizzazione.

Già in una specifica ricerca svolta dall'Isfol nel 2008 emergeva la marcata tendenza alla femminilizzazione della forza lavoro impiegata nei call center, così come la significativa presenza di disoccupati e studenti e una funzione di ingresso nel mercato del lavoro. Questi elementi risultano confermati anche dagli studi più recenti. I call center sono quindi un settore che occupa in prevalenza donne, persone giovani (ma non solo: circa il 35% degli occupati ha un'età compresa tra 35 e 50 anni), lavoratori in possesso di diploma o di laurea.

In merito alla tipologia contrattuale occorre distinguere tra chi lavora nell'ambito di un sistema *inbound*, dove quasi la totalità della forza lavoro viene inquadrata con forme di lavoro subordinato, e coloro che svolgono la loro attività con modalità *outbound*, dove sono ammessi e diffusi i contratti di collaborazione a progetto e, in misura minore, i contratti di lavoro a tempo determinato.

Inoltre il settore si caratterizza per una competizione che agisce quasi esclusivamente sul costo del lavoro. L'elevata incidenza del costo del personale sul totale dei costi di produzione tende a generare una compressione sui livelli retributivi, in particolare nei casi di appalti assegnati al massimo ribasso. In assenza di specifiche regole la compressione dei costi avveniva in passato tramite l'utilizzo di forme di lavoro atipico e flessibile (almeno fino alla circolare ministeriale del 2006 ed all'art. 24 bis della Legge n. 83/2012). Ora tale compressione sembra perseguita prevalentemente tramite delocalizzazioni. La lunga fase recessiva ha posto in evidenza proprio questa tendenza a delocalizzare alcune attività di call center, in specie in Albania, Romania e Tunisia. Secondo alcune stime il fenomeno riguarderebbe circa 10.000 addetti.

UFFICIO STAMPA ISFOL

Tel. 06.85447597-656

stampa@isfol.it