

Spett.li

**Jean.Cloude JUNCKER**  
President European Commission's

**Marianne Thyssen**  
Commissioner Employment,  
Social Affairs, Skills and Labour  
Mobility

**Margrethe VESTAGRE**  
Commissioner for Competition

Roma 21 novembre 2014

**Oggetto: Denuncia per la violazione, da parte della Repubblica Italiana, di obblighi derivanti dal recepimento della Direttiva Europea 2001/23**

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente a \_\_\_\_\_ in via/piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
domiciliato ai fini del presente atto presso SLC CGIL piazza Sallustio 24, 00187 Roma, e-mail  
segreteria.nazionale@slc.cgil.it, FISTEL CISL via Salaria 83, 00198 Roma, e-mail  
federazione.fistel@cisl.it, UILCOM UIL via di Tor Fiorenza, 35 00199 Roma, e-mail  
uilcom@uilcom.it, con la presente per evidenziare quanto segue:

Il mercato del Customer *Relationship Managment* (CRM) non rispetta le norme che disciplinano la concorrenza, in particolare per quanto attiene gli artt. 101 e 102 del TFUE per le seguenti considerazioni:

**1. Mercato CRM**

Occorre preliminarmente fornire una breve definizione di CRM intendendosi per tale l'insieme di strategie messe in atto da un'impresa per gestire relazioni personalizzate e di lungo periodo con i propri clienti al fine di trarre massimo valore da essi in termini di profittabilità e vantaggio competitivo.

L'importanza di avere un rapporto diretto con i clienti attuali e potenziali, spinge quindi le imprese a ricorrere a diversi strumenti per instaurare una relazione personalizzata con i consumatori finali, tali attività si concretano, per la gran parte dei servizi offerti dal mercato italiano, con la stipula di contratti di appalto fra imprese aventi a oggetto l'offerta di servizi CRM ivi inclusi i servizi di "call center".

Tale modello industriale sta creando notevoli ripercussioni sui lavoratori che nei casi di successione di appalto, al cambio del fornitore, sono licenziati dall'azienda che prima forniva il servizio.

**2. Violazione della Direttiva 2001/23/CE**

La problematica sociale dei call center costituisce, con riferimento alla normativa in materia di appalti, l'aspetto patologico da cui derivano nelle condizioni di lavoro degli operatori dei call center, e non solo, due effetti negativi:

a) trattamenti retributivi e normativi condizionati da una competitività che mira esclusivamente alla riduzione del costo del lavoro, con prassi generalizzate di evasione degli obblighi contrattuali previdenziali e fiscali in materia di lavoro;

b) un'occupazione in perenne instabilità, nel vortice della successione nell'appalto.

La materia è regolata dall'art.29 del d.lgs n.276/2013 più volte modificata dal legislatore.

La normativa italiana in modo del tutto ingiustificato rispetto alla legislazione europea ha creato uno spazio aperto all'arbitrio e alla corruzione nell'ambito della disciplina delle vicende circolatorie dei beni e dei servizi in relazione ai rapporti di lavoro. L'appalto è, infatti, sottratto alla disciplina di cui all'art.2112 c.c. che garantisce, in occasione di qualsiasi tipo di "mutamento nella titolarità di un'attività economica organizzata", la **continuità** dei rapporti di lavoro e i diritti che ne derivano.

Nell'appalto la continuità del rapporto di lavoro è prevista solo nell'ipotesi di "appalto non genuino" per il quale è consentito al lavoratore di rivolgersi al giudice, per chiedere la costituzione del rapporto di lavoro alle dipendenze del soggetto che ha utilizzato la prestazione.

Ai lavoratori impiegati nell'appalto è garantita solo l'obbligazione solidale tra committente, appaltatore ed eventuali subappaltatori per i crediti retributivi, le quote di trattamento di fine rapporto, i contributi previdenziali e i premi assicurativi, entro limiti temporali molto rigidi: il periodo di esecuzione del contratto di appalto ed entro il limite di due anni dalla cessazione dell'appalto.

Peraltro, tale possibilità di recupero dei crediti e dei contributi è affidata ai tempi lunghi e incerti del giudizio civile. Il committente, inoltre, chiamato in giudizio dal lavoratore, può rendere più difficile la soddisfazione dei crediti oggetto del contenzioso, avendo la facoltà di eccepire la preventiva escussione del patrimonio dell'appaltatore e degli eventuali subappaltatori.

Il D.l. n.76/2013, da ultimo, ha esteso la garanzia dell'obbligazione solidale anche ai lavoratori con contratto di lavoro autonomo ma ha esentato dalla detta obbligazione le pubbliche amministrazioni (art.9 c.1 ), creando una grave disparità di trattamento tra i lavoratori, dettata unicamente in ragione del tipo di committente.

L'esclusione dell'appalto dallo schema normativo di cui all'art.2112 codice civile e conseguentemente dalla procedura di consultazione sindacale di cui all'art.47 della legge n. 428/1990, ha avuto riflessi anche su uno dei più efficaci strumenti di regolazione virtuosa del mercato: la contrattazione collettiva. L'art.29 del decreto legislativo n.276/2003 pur chiamando "i contratti collettivi nazionali sottoscritti da associazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più rappresentative del settore" a individuare "metodi e procedure di controllo e di verifica della regolarità complessiva degli appalti", in realtà riserva uno spazio assai angusto alla contrattazione, a cui compete solo il potere di introdurre deroghe al regime di solidarietà tra committente ed appaltatore in relazione ai crediti retributivi ed ai contributi previdenziali dei lavoratori.

Peraltro, l'attuazione della disciplina dei rapporti di lavoro è resa oscura e complicata da gestire per i lavoratori e le imprese per effetto di norme che nel tempo si sono sovrapposte, senza alcun coordinamento tecnico, all'originario impianto di cui all'art.29 del decreto legislativo n.276/2003. L'art.8 del d.l. 138/2011, innanzitutto, che affida anche alle rappresentanze sindacali aziendali la disciplina del regime di solidarietà degli appalti anche in deroga alle disposizioni di legge ed ai contratti collettivi nazionali di lavoro, l'art.84 del decreto legislativo n.276/2003 che estende all'appalto le procedure di certificazione. A questo caotico assetto normativo si aggiunge l'insieme delle disposizioni, relativo ai sistemi incentivanti le assunzioni e la multiforme disciplina della tipologia dei rapporti di lavoro, che contribuisce a creare ulteriori disfunzioni, compromettendo e condizionando negativamente la politica industriale delle imprese.

Tale condizione è riscontrabile unicamente sul mercato italiano in quanto gli altri Paesi Europei hanno provveduto, con diverse modalità, a recepire la direttiva in parola.

Il Regno Unito ha recepito la direttiva 2001/23/CE nel Transfer of undertakings (protection of employment) regulation del 2006 (TUPE), che all'articolo 5 dispone che "tutti i diritti, le facoltà e gli obblighi del cedente derivanti dal o vincolati al contratto sono trasferiti al cessionario anche nei casi di cambio di appalto".

In Svezia l'Employment protection act, all'articolo 6-ter, dispone che "i contratti di lavoro e le condizioni in vigore al momento del trasferimento seguano i dipendenti nel rapporto di lavoro con il nuovo datore".

Sono i contratti collettivi, che in Svezia hanno una percentuale di effettività pari al 90 per cento, a disciplinare nel dettaglio le vicende circolatorie.

Nella maggior parte dei Paesi membri dell'Unione europea, dunque, o attraverso norme di legge come in Inghilterra o attraverso un rimando ai contratti collettivi (laddove garantiscano norme valide erga omnes) come in Svezia, il legislatore ha introdotto norme affinché la competizione non si svolga con modalità che penalizzino i lavoratori.

### **3. Incentivi all'occupazione e asimmetrie**

L'Italia ha promulgato leggi per incentivare l'occupazione, in particolare la legge n. 407 del 1990, e indirizza la maggior parte dei contributi del Fondo sociale europeo (FSE) nella stessa direzione. Gli incentivi prevedono il mancato pagamento dei contributi previdenziali (che incidono per il 30% del costo del lavoro) per un periodo di 3 anni.

Questa previsione, in un combinato disposto con l'assenza di tutele derivanti dall'errata trasposizione della Direttiva 2001/23 ha attivato una rincorsa al ribasso delle tariffe riconosciute ai servizi di CRM, per le quali trascorsi i tre anni coperti dagli incentivi cambio il fornitore di servizi, l'azienda che ha perso l'appalto si troverà nelle condizioni di licenziare il personale che operava su tale servizio e l'azienda che ha acquisito l'appalto assumerà personale nuovamente coperto dagli incentivi statali in una pericolosa "migrazione" del lavoro.

In questo modo al cliente sono garantiti costi di CRM falsati, assicurando ai fruitori del servizio vantaggi competitivi non allineati rispetto al mercato europeo e lo Stato interviene pagando ammortizzatori sociali e incentivi continui pur non creando nemmeno un nuovo posto di lavoro.

Nel triennio 2012 – 2014 con 5000 posti di lavoro persi e altrettanti riattivati la spesa, comprensiva di ammortizzatori sociali, incentivi e FSE, si attesterà a oltre 480 milioni di Euro.

Il combinato disposto delle due norme crea un mercato chiuso rispetto alle multinazionali del settore, in cui le imprese che si aggiudicano gli appalti sono quelle che determinano le maggiori condizioni al ribasso sul costo del lavoro, che rappresenta circa l'80% del fatturato delle aziende di CRM, con ricadute pesantissime sulle condizioni dei lavoratori la cui retribuzione è progressivamente ridotta.

\*\*\*\*\*

In base a tutti gli elementi sopra descritti, il sottoscritto

Chiede

- a) che la Commissione Europea avvii nei confronti dello Stato italiano una procedura d'infrazione degli obblighi derivanti dal diritto dell'Unione Europea ed in particolare di non aver recepito e armonizzato correttamente la direttiva 2001/23/CE.
- b) che la Commissione adotti pertanto tutti i provvedimenti di sua competenza che sono necessari a rimuovere la violazione del diritto dell'Unione Europea.

\*\*\*\*\*

Il sottoscritto autorizza espressamente la Commissione ad indicare la sua identità nei suoi contatti con le autorità della Repubblica Italiana, contro la quale è presentata questa denuncia.

\*\*\*\*\*

La presente Denuncia viene presentata mediante spedizione A/r alla Segreteria Generale della Commissione Europea Rue de la Loi, 200, B – 1049 – Bruxelles, Belgio.

Firma

Documento

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Il sottoscritto autorizza ai sensi del d.lgs 30.06.2003 n. 196, al trattamento dei propri dati personali ai fini del presente atto.

Firma

\_\_\_\_\_