ILDUBBIO
martedì 15 ottobre 2019

Assocontact, bene Mise - Minlavoro su call center

Il presidente Borgherese: "Ringraziamo il governo ma devono partecipare anche i committenti"

Roma, 15 ott. (Labitalia) – Assocontact, Associazione Nazionale dei Contact Center in Outsourcing "plaude all'iniziativa congiunta del Ministero del Lavoro e del Mise, che offre una nuova prova di responsabilità e impegno nella ricerca di soluzioni di sistema alla crisi del settore dei call e contact center". Così l'associazione in una nota. Nel testo Assocontact "ribadisce tuttavia quanto già affermato in ognuno dei quattro precedenti incontri: tutte le committenze – in particolare quelle dei settori Telco, Energy, Media, Banking, Insurance e Pa– devono sedere e partecipare attivamente al tavolo di lavoro altrimenti sarà impossibile tradurre gli intendimenti in azione e risolvere i problemi ancora aperti".

"Come Assocontact, ribadiamo il nostro plauso per l'iniziativa del Ministro Nunzia Catalfo e del sottosegretario Alessandra Todde del Ministero dello Sviluppo Economico, dei quali apprezziamo lo sforzo di trasformare i tavoli di crisi in tavoli di settore, impegnati nel governare il cambiamento e nel prevenire le crisi" dichiara Lelio Borgherese, presidente di Assocontact. "Tuttavia è impossibile non evidenziare che i Committenti sono la chiave di volta del sistema: senza il loro coinvolgimento e convincimento ogni soluzione rischia di non essere agita o di essere depotenziata. Basti pensare – aggiunge Borgherese – alle Tabelle Ministeriali che, da strumenti virtuosi utili a stabilire il prezzo minimo di vendita dei servizi di Customer Management, sono divenute la soglia massima su cui vengono misurate tutte le offerte commerciali, secondo una strategia che punta a massimizzare il risparmio e non a rendere il settore sostenibile né tantomeno a valorizzarne la qualità e le professionalità".

Nell'incontro che si è tenuto ieri pomeriggio al Mise, Assocontact, si è focalizzata sulla necessità di trovare una sintesi tra le parti. "Non solo -prosegue la nota-. Ha ribadito l'importanza della clausola sociale in un quadro normativo che però ha ancora bisogno di ulteriori approfondimenti e chiarimenti".

E "ha sottolineato la necessità di investimenti in formazione e tecnologia come strumenti di accelerazione necessari e ineludibili, sempre all'interno di un quadro normativo per le Aziende, le lavoratrici e i lavoratori dei Contact Center che si basi su una legge di riordino complessivo del settore e su una piattaforma contrattuale sempre più adeguata e modellata sulle concrete esigenze organizzative degli Outsourcer", conclude la nota.