

La nuova direttiva in vigore dall'1 aprile Call center, novità per gli utenti

Obiettivo: mettere ordine nel settore

• SEVESO - Cambia il mondo dei call center. Dal 1° aprile l'operatore di un call center collocato in un Paese extra Ue deve fornire al cliente che lo richiede, la possibilità di parlare con un operatore in Italia o nella Ue, con trasferimento immediato, senza attaccare e costi aggiuntivi. È la principale conseguenza della Legge 24 bis del 2012, resa operativa dalla Legge di Stabilità 2017.

I call center inoltre devono iscriversi al R.O.C. (Registro Operatori Comunicazione) e informare con 30 giorni di anticipo le autorità competenti se delocalizzano all'estero. **Obiettivo:** mettere ordine nel settore e tenere il lavoro in Italia. Secondo i dati della Commissione Lavoro della Camera dei deputati, il comparto occupa 80mila persone. Le aziende denunciano distorsioni di mercato, squilibri concorrenziali ed esuberi gestiti con contratti di solidarietà a carico dello Stato. L'abbatti-

mento dei costi ha determinato una delocalizzazione sempre più considerevole in Romania, Croazia, Bulgaria, Albania e Tunisia. Il fenomeno interessa il 10% dei volumi e coinvolge circa 15mila lavoratori, soprattutto in Albania e Romania. C'è poi una distorsione interna con collocazione dei call center nelle regioni meridionali: solo in Calabria gli addetti sono 15mila.

A rinforzo della nuova normativa, presso il ministero dello Sviluppo economico è in via di definizione un Protocollo d'intesa da far sottoscrivere agli operatori con l'intento di riportare 20mila posti di lavoro in Italia e limitare al 20% le chiamate delocalizzate. La legge è positiva, ma il rischio è che gli investimenti per adeguarsi sottraggano risorse destinate alla qualità e al valore aggiunto dei call center operanti da sempre in Italia. È quanto sostiene Zeuner, call center di Seveso che ha 140 collaboratori, tutti ita-

liani che operano totalmente nella sede di Seveso, e ha rinunciato ai clienti della telefonia, settore che ricorre molto al personale delocalizzato. - "La nuova legge e l'iniziativa del ministro dello Sviluppo economico Carlo Calenda - afferma **Marco Carloni**, amministratore delegato di Zeuner - sono positive. Anche in base alla nostra esperienza il cliente finale tende a dare maggiore ascolto all'operatore italiano che sa cogliere le sfumature delle richieste e le esigenze particolari. Registriamo anche una sorta di spirito di solidarietà che fa prediligere l'operatore connazionale ora che il Paese vive una difficoltà economica".

"In particolare nell'Est Europa l'investimento iniziale e il costo del lavoro sono entrambi più bassi - sostiene **Vittorio Figini**, presidente di Zeuner - La nuova normativa non deve però ridurre gli investimenti in qualità, tecnologia, gestione aziendale. Pensiamo



all'utilizzo del call center in settori dove vengono trattati dati sensibili, come quelli bancario e assicurativo o quello della prenotazione di esami sanitari. Pensiamo anche al middle office a tutte quelle operazioni che prevedono la stipula di contratti cartacei che devono essere firmati e spediti non in forma digitale. Anche in questo caso è importante che il call center sia in Italia". "Utilizziamo personale di cittadinanza italiana - interviene ancora Carloni - che opera totalmente nella sede di Seveso, non abbiamo cioè sedi decentrate in altre regioni e a maggior ragione all'estero. Ciò diventa strumento stra-

tegico, trasmette all'utente finale l'idea di professionalità e servizio di qualità, ma consente anche ai clienti per esempio di effettuare ascolti di telefonate per verificare la customer base (base clienti) e incontri di retraining (riqualificazione) in un ambito dove l'aspetto motivazionale è fondamentale. Abbiamo escluso clienti della telefonia, un settore sovradimensionato in termini di offerta che prevede un livello di redemption (risultati rispetto alle chiamate) molto basso che "stressa" gli operatori. Abbiamo infine un nostro codice etico rivolto sia ai dipendenti che ai clienti".

RH

GROANE **Zona**
news
www.zona21.it

La nuova direttiva in vigore dall'1 aprile
Call center, novità per gli utenti
Obiettivo: mettere ordine nel settore

Il progetto è partito la scorsa 16 marzo
"Stazioni slow" **Stazioni slow**
Rivolto a Dapocce e sulle Sestine-Carapina
Si avvicina la Santa Pasqua, affidaci la tua pubblicità
Info: redazione.zona.news@gmail.com