

← Se il cliente ha sempre ragione, i call center sono nati proprio per questo. Ma che ragioni hanno quelli del call center? «Spesso ben poche - spiega Carmelo Caravella, dello Sic-Cgil, uno dei pochi sindacalisti italiani ad aver dedicato grande attenzione al fenomeno - Ci sono certe realtà dove gli addetti al call center sono tutelati da un regolare contratto di lavoro e magari anche iscritti al sindacato. Ma poi c'è un'enorme quantità di posti dove diritti e salario sono quanto di più precario possa esservi».

Per queste figure di lavoratori si è anche trovata una apposita denominazione: teleoperatori professionali. «A parte i casi di aziende più strutturate come Telecom, Omnitel o Wind, io parlerei piuttosto di lavoro nero tout court - protesta Ca-

ravella - Spesso sono finti collaboratori per non pagare i contributi... Lavori ripetitivi e malpagati, magari con percentuale in aggiunta a due-trecento lire a telefonata». Chi li fanno? Giovani soprattutto e casalinghe. Tanto part time, per arrotondare il salario del marito o la mancia dei genitori, magari per pagarsi la macchina o gli studi.

Se a lavorare nei call center sono soprattutto giovani (rari quelli che superano i 35 anni), sono altrettanto pochi quelli che pensano che si tratti del lavoro della vita. «Mi trovo bene ed anche lo stipendio non è male per uno che vive a Napoli - spiega Francesca, una delle "voci" di Tim - Ma non mi ci vedo proprio a passare tutta la vita a rispondere al telefono. Spero di trovare qualche altro posto, qui o altrove. La

cosa più pesante? I turni, anche perché a volte cambiano all'improvviso e ti sconvolgono tutti i programmi». Moltissimi, poi, lavorano solo per periodi. Basti pensare ad Atesia, società Telecom che gestisce call center per molte aziende. Gli addetti fissi sono meno di 100: i «collaboratori» temporanei fanno la fisarmonica, tra 900 e 1.600 a seconda delle esigenze.

«Non nego che vi siano situazioni come quelle di cui parlano i sindacati, ma non riguardano certo Omnitel», spiega Gaggè sottolineando come i suoi call center abbiano addirittura vinto un premio internazionale ed uno nazionale. «C'è la fila per venire a lavorare da noi. Ed ogni dieci richieste ne scegliamo appena uno. Solo un quinto sono a part time. Lavoro stan-

dardizzato? Non direi proprio. Lo sa che ogni nostro addetto al call center fa tre settimane di corso prima di mettersi al telefono? E lo sa che ogni anno spendiamo in formazione professionale 5 milioni contro i 6,5 milioni che spende per studente l'università italiana? Iscritti al sindacato? Pochissimi, forse appena l'1%».

Il 25% dei 4.000 addetti agli otto call center Omnitel sono laureati, il resto diplomati. «Prima di venire qui restauravo libri antichi all'università di Pavia. Sono entrato con un contratto di formazione-lavoro ed ora eccomi a full time - spiega Alessandro - Deprofessionalizzato? Niente affatto. Mi piaceva la tecnologia ed ora penso di prendermi

una laurea breve. Per di più qui c'è la possibilità di far carriera rapidamente».

«È quel che è successo a me - chiosa Bruno, anche lui alla Omnitel - Ora lavoro alle relazioni esterne. Hanno apprezzato la mia capacità di relazionarmi coi clienti». Luciana, 33 anni, una figlia di due, è una delle veterane del call center

Omnitel di Milano. «Sono entrata nel febbraio '96 e sono tuttora a part time, ma per scelta mia: ho più tempo per mia figlia. Una telefonista a gettone? Niente affatto, ho scelto io di rimanere nel call center. Mi piace l'ambiente giovane e trovo interessante anche il lavoro». Chi studia, filosofia, è invece Andrea. «Ho fatto tanti lavori: il maestro di tennis, l'animatore in villaggi turistici, le scorte armate. E non mi dispiacerebbe restare qui anche dopo la laurea». Ma c'è anche chi ha un contratto tutto particolare: 8 ore nelle notti di sabato e domenica, quattro il venerdì: «Non vado in discoteca, ma almeno ho uno stipendio ed il resto della settimana studio per laurearmi», risponde Franco. Ecco la flessibilità: qui è giovane e si chiama call center.

## LE STORIE

Flessibili o sfruttati? Tre atipici si raccontano

ROMA «Solo un quarto dei parasubordinati sono collaboratori veri, gli altri sono dipendenti camuffati». La denuncia è del presidente dell'Inps, Massimo Paci, il quale argomenta con un dato: nell'87% dei casi i collaboratori lavorano per un solo committente come se fossero suoi dipendenti. A differenza di questi, però, «sollevano» le aziende da molti vincoli in fatto di assunzioni e di previdenza, perché per loro i contributi sono un terzo di quelli di un lavoratore dipendente. Stando parlando di quell'esercito di un milione e 600 mila atipici che versano all'Inps il 12%, sono i protagonisti di un boom, che negli ultimi due anni li ha visti crescere del 50% e, a differenza dell'«atipico interinale», vivono la flessibilità più selvaggia. La legge Smuraglia, che porterebbe norme, è ferma in Parlamento.



Una addetta agli scavi archeologici al lavoro in un sito archeologico

Muzzi/Ansa

## MINISTERO

## «Io, archeologa felice ma indifesa. Mi manca un autunno caldo»

ROMA «Amo il mio lavoro, è da quando avevo sei anni che volevo farlo e non ho mai cambiato idea. Essere "flessibile" mi va bene, mi basta che la flessibilità abbia delle regole, e non invece che un committente si alzi la mattina e mi interrompa il contratto senza giusta causa, senza preavviso. Senza che io possa dire nulla».

Tullia Moretto è archeologa, ha 36 anni, vive a Bologna, attualmente lavora ad Imola agli scavi etruschi. Il suo committente, il datore di lavoro, è il ministero dei Beni culturali. È una «ministeriale» atipica e gode dell'ottima compagnia di altri 65 mila operatori di quei beni, del nostro petrolio, come dice qualcuno. Sono restauratori, storici dell'arte, archivisti, archeologi come lei. Alte professionalità a collaborazione, occasionale o continuativa. Molto flessibili.

«Siamo tanti, anche rispetto ai dipendenti del ministero che sono un migliaio, facciamo noi il grosso del lavoro. Non scelgo io i contratti di collaborazione, perché il

mio potere contrattuale è uguale a zero, e non scelgo le tariffe, le decido chi mi paga. Un tariffario non esiste perché le nostre non sono figure professionali riconosciute».

Le conseguenze? «Viviamo una fase ottocentesca, avremmo anche noi bisogno di un nostro autunno caldo. Abbiamo colleghi che lavorano per 10, 15 mila lire lorde all'ora, senza malattia, infortunio ferie, nulla. La pensione privata è una chimera perché con un reddito così basso è tanto se arrivi alla fine del mese. Guadagniamo 20-25 milioni l'anno, con picchi di 30-35 milioni, per chi ci arriva. Versiamo il 20% di Irpef e il

12% di Inps, di cui 2/3 sono a carico del committente. La maternità per la collaborazione adesso c'è: 3 milioni e mezzo che l'Inps corrisponde dopo il parto».

Tullia vive con il suo compagno, prima collaboratore e oggi lavoratore autonomo con un po' più di margine di reddito: «Figli no - dice - sarebbe troppo duro mantenerli visto che non supero i 25 milioni». Senza contare che il reinserimento nel mondo del lavoro dopo la maternità è tutt'altro che scontato.

Così anche progettare il futuro diventa difficile, quasi un lusso «quando sai che nel tuo settore la domanda di lavoro è talmente forte, che un committente può scegliere chi vuole come vuole, magari non te». Tullia al futuro non rinuncia, così come non accetta di subire passivamente. «Davanti a tanta irregolarità, aspettavo la legge Smuraglia che invece stanno massacrando a colpi di emendamenti. Siamo tanti, dovremmo scendere in piazza anche noi così la gente si renderebbe conto».

Un collaboratore, un lavoratore atipico, in genere fatica a sentirsi parte di un collettivo, di una categoria: «Probabilmente è convinto che è solo, per questo è molto ricalabile. Una debolezza che stiamo cercando di vincere. A Napoli è nata la FederPIBC, un'associazione che raccoglie le figure del mondo dei beni culturali. Abbiamo firmato un patto d'intesa con Nidil-Cgil (il sindacato degli atipici, ndr), sia a Napoli che a Bologna e con il suo sostegno stiamo cercando di ottenere il riconoscimento professionale e tariffe certe». Esperienze collettive con un forte carico di aspettative: «Basta con lo sfruttamento. Abbiamo lauree, diplomi, contatti e idee dobbiamo capire che bisogna unirci e lottare per ottenere qualcosa».

Fe. M.

## INTERINALE

## «Operaio in affitto Il mio trampolino verso il posto fisso»

FELICIA MASOCCO

ROMA «Cercavo lavoro, ho letto un'inserzione su un quotidiano. Era di un'agenzia interinale, la Manpower. L'ho contattata e ho fissato un colloquio. La mia esperienza è iniziata così». Interinale, dal latino ad interim, provvisorio. Manuel, 27 anni, di Torino è un metalmeccanico provvisorio.

Il primo contratto l'ha ottenuto in un grande azienda meccanica della sua città: due mesi e mezzo come carrellista e magazzino. «Era giugno, è andata bene ho ottenuto una proroga di altri due mesi, fino alla fine di ottobre». Quindi una settimana di pausa di una settimana, e dopo un nuovo contratto, in corso, presso un'industria di componenti per l'elettronica.

«La prima volta ho avuto un periodo di formazione, eravamo 15, ci hanno affiancato ai "vecchi" e quando siamo stati pronti siamo andati avanti da soli. Era la mia prima esperienza in fabbrica, è stata bella. Si

stava firmando il contratto nazionale, c'erano le assemblee: gli altri lavoratori ci hanno sempre coinvolto e incitato a partecipare. Dicevano che in futuro poteva riguardare anche noi. Condivido a tutti gli effetti le loro lotte, perché penso che solo combattendo si ottengono alcune cose. Ci trattavano come gli "effettivi", l'unica cosa è che sapevi che dovevi andar via e lo sapevano anche gli altri».

Le assenze per malattie pagate, le ferie, l'infortunio, la retribuzione adeguata: Manuel dice di aver goduto dei diritti degli altri lavoratori. «Logico - spiega - che avendo la speranza di "entrare" è meglio

stare in buona luce, non farsi troppe mutue, non incappare in un infortunio perché magari l'azienda ne tiene conto».

Provvisorio, in affitto, interinale, ma non per sempre. Manuel vuole sicurezza «per fare piani futuri, progetti» e ora comincia ad accarezzare l'idea di poterla ottenere. «La ditta per cui lavoro ora mi deve "qualificare", quindi questo primo contratto serve a darmi una qualifica: dura un mese e io credo che dopo verrà una durata più lunga. Sono ottimista perché non penso che dopo la formazione prenderanno un altro. Contratto dopo contratto credo di aver trovato la mia strada. Fino a quando non mi assumono a tempo indeterminato».

Come tutti i lavoratori interinali, Manuel viene pagato dall'agenzia che l'ha "ingaggiato" e con la quale ha instaurato il rapporto di lavoro. Dal canto suo, l'agenzia ha instaurato un contratto di fornitura di lavoro temporaneo con l'impresa presso la quale Manuel viene "impiegato". Sono due contratti, per un rapporto a tre. «L'agenzia interinale serve a farti conoscere alle aziende, poi sta a fare il meglio. Io l'ho consigliata anche ai miei amici».

La meta però è il posto fisso. Eppure lo stesso presidente del Consiglio ha detto che la sua era tramontata, mentre non tramonta mai il dibattito su come rendere più facile i licenziamenti. Non crede Manuel che la diffusione del lavoro provvisorio finisca col dare una mano a questi processi? «No, perché con la disoccupazione che c'è le agenzie interinali danno un grosso aiuto, è un vantaggio che ci siano, sono un biglietto da visita. È molto meglio della disoccupazione. Per ora mi va bene così, faccio tante esperienze, è un patrimonio, sarà più facile inserirmi definitivamente. Perché è questo che voglio, crearmi un futuro».

## CALL CENTER

## «Telefonista? Va bene anche se di passaggio Ma è meglio di niente»

ROMA Lo chiamano atipico, ma non è altro che il vecchio, tipico cottimo. Tante telefonate, anzi tanti «contatti utili», tante mille lire. È così che funziona nei call center, società di servizi per la telefonia, snodi nevralgici per chiamate in arrivo e in partenza riguardanti numeri verdi, sondaggi, ricerche di mercato, interviste. Basta un terminale, un telefono e una cuffia: si chiama postazione, occupa un metro quadrato e viene data in affitto ai collaboratori con contratti a partita Iva.

Daniela, 24 anni, ne ha affittata una all'Atesia di Roma, fornitrice di servizi alla Telecom. «Pago 1500 lire l'ora, ho scelto un turno di quattro ore, ma se ne possono fare anche il doppio. Faccio questo lavoro da alcuni mesi, c'è arrivata grazie a un amico, ho sostenuto una selezione di gruppo con test psicoattitudinali. Avevo già un'occupazione nel mio settore, nello sport, ma siccome ho in previsione di sposarmi dovevo aumentare il mio reddito.

Ora quel lavoro non l'ho più, questo è diventato il primo. Tutto sommato mi piace, mi dà molta libertà, posso venire o non venire senza chiedere il permesso a nessuno. Certo non lo considero definitivo, anche perché i contratti hanno scadenze troppo ravvicinate».

Di un mese, e il rinnovo è tacito se non accade che il telefonista bari e registri come contatti utili scherzi o finte telefonate: «L'azienda mica è scema», avverte Daniela. E aggiunge: «A me il mancato rinnovo preoccupa molto». E per questo chiede l'anonimato, di essere chiamata con un nome diverso dal suo.

Sono contratti di collaborazione a partita Iva, da pseudo professionisti, insomma: le postazioni dell'Atesia sono circa 800, i turni coprono l'intero arco della giornata per 365 giorni all'anno. In totale dovrebbero essere 1800 le persone che si alternano ai telefoni. Quasi tutti giovani, molti gli studenti, ma non manca qualcuno che con il cottimo ci deve mantenere la famiglia. Al massimo ogni due anni, il turn over, il ricambio, è pressoché totale. «Ogni telefonata ha il suo prezzo - spiega Daniela - in media sono 1000 lire lorde. Ogni turno, se va bene, sono al massimo 500 contatti, sui quali paghiamo l'Iva del 20%, l'Irpef e inoltre versiamo il 4% del contributo Inps. L'altro 8% lo versa l'azienda. Le spese della postazione le posso "scaricare". In un mese io arrivo a 800-900 mila lire lorde, non è male per un part time. Mada qui andrà via, perché c'è il cottimo, non ci sono ferie pagate, malattia pagata, tredicesima, non ci sono le garanzie del posto fisso. Ma per ora meno male che c'è, comunque per me è di passaggio. È un lavoro stressante, dopo quattro ore fanno male gli occhi per il computer».

Daniela è soddisfatta: «Non mi sento sfruttata, per me questa è una scelta, conosco le regole e le ho accettate. Chi si sente sfruttato può rinunciare, nessuno glielo impedisce». L'azienda dovrebbe congratularsi e i sindacati riflettere visto che la ragazza afferma di non avere fiducia, perché hanno troppi rapporti politici con il Governo. Pateggiano, ecco».

Eppure Daniela è convinta che «qualcuno» dovrebbe fare qualcosa per migliorare la situazione. «Andrebbe prevista un fissa mensile, anche se a contratto di collaborazione. Ci sono dei periodi in cui si guadagna davvero poco».

Fe. M.

← Bisogna ricordare poi che questo trend non era iniziato nel '69, ma diversi anni prima. Le tensioni si spiegano così. Il sistema non era più sotto controllo. Era naturale che si producesse questa grande conflittualità.

Quindi una lotta che nasce spontanea. E il sindacato?

Il sindacato non si aspettava l'esplosione della protesta. Poise ne mette alla testa. Ma l'autunno caldo non è stato che una fiammata: la fase conflittuale si protrasse per 11 anni, fino all'80, alla marcia dei 40 mila.

L'azienda invece come reagì? La Fiat era un monolite, prestava il fianco alla conflittualità. La sua era una struttura impreparata a confrontarsi in fabbrica con un nuovo potere. Solo dopo il '69 comincia ad attrezzarsi, a considerare le relazioni industriali, in precedenza ignorate, come

il nuovo ambito strategico, anche se in realtà già nel '66, con l'avvento alla presidenza di Giovanni Agnelli, l'azienda aveva cominciato a cambiare struttura organizzativa. Nel '69 infatti, in presenza di una forte conflittualità, diventa centrale il problema di assicurare la continuità del flusso produttivo. E per questo la negoziazione assume un ruolo fondamentale. Così si cominciano a fare accordi, si costituiscono comitati (al riguardo è importante l'intesa del '71). Soltanto tra il '75 e l'80, tra Mirafiori, Rivalta e Lingotto, se ne contano 180.

Chetipo di contrattazione? Ha il carattere dalla necessità. Spesso si tratta per riprendere la produzione interrotta per qualche rivendicazione di reparto delle maestranze. Non a caso viene definita come contrattazione alato linea. Gli anni Settanta vengono indi-



cati come gli anni del grande potere sindacale. E così anche in Fiat?

Il potere dei delegati in questo periodo è grande. Ma è un potere ad una sola dimensione. I delegati sono chiamati a mobilitare e a contrattare - e in questo sono bravi ma non a gestire. Nel sindacato di allora manca la cultura della gestione delle conquiste. Così i diritti, scritti sulla carta, non vengono consolidati nella pratica. E alla loro attuazione si preferisce rilanciare con nuove sfide. Democrazia sindacale dimezzata, insomma.

L'80 è l'anno della nuova svolta. Per il sindacato è l'anno della sconfitta. Quando comincia questa sconfitta?

Nel '79 si infrange la linea del dialogo di cui Umberto Agnelli era stato propugnatore.

All'origine di tutto ci sono la crisi dell'azienda e il terrorismo. Che in fabbrica cambia le cose, impone un clima generalizzato di paura e stacca i lavoratori dai delegati. La situazione poi precipita con l'assassinio dell'ingegner Ghiglieno. Quello che è avvenuto dopo, il licenziamento dei 61, 135 giorni, è ecosuato.

Ma è stata davvero una grande sconfitta per il sindacato? Non penso che l'accordo del 1980 rappresenti una sconfitta del sindacato, anche se è stato siglato sull'onda della marcia dei 40 mila quadri che chiedono di poter tornare in fabbrica dopo la lotta dei 35 lotti. Quell'intesa dà il via ad una razionalizzazione non selvaggia della Fiat, tant'è che oggi, a 60 anni dalla nascita, Mirafiori continua ad essere la più grande fabbrica d'Italia. Ritengo sia stata l'epitola della lotta ad



imporre l'enfasi drammatica sull'epilogo. Quella dell'80, piuttosto, è la sconfitta dei quadri della Fim formati nel '69. Come tale rappresenta un discrimine nella storia della nostra industria, non in quella delle relazioni industriali. Certo con l'80 cambia il modo di fare sindacato.

E cambiano le coordinate dei rapporti in fabbrica. Oggi, trent'anni dopo l'autunno caldo, i lavoratori hanno più o meno potere di allora?

Il potere di interruzione del sindacato è certamente diminuito. Ma tutto il gioco del potere aziendale è mutato rispetto a quegli anni. Tutti gli attori hanno perso potere. Non solo il sindacato che, comunque, è andato avanti conservando in Fiat il suo spazio e il suo ruolo. Il management oggi ha meno potere globale che ai tempi di

Valletta. A condizionare tutto è la competizione, sono i mercati internazionali. E non dimentichiamo un altro dato, fondamentale. Oggi c'è una certa riluttanza verso il lavoro industriale, la fabbrica, per il giovane che a Torino cerca lavoro, e l'ultima spiaggia.

## STAMPA IN FAC-SIMILE

Se. Be Roma

Via Carlo Parenti 130

Satim S.p.A.

Paderno Dugnano (MI)

S. Statale dei Giovi, 137

STS S.p.A.

95030 Catania

Strada da 5°, 35

