

## PIÙ SALARIO A CHI RIMANDA LA PENSIONE

**MILANO** Chi rinvia la pensione di anzianità potrà continuare a lavorare senza dover versare i contributi previdenziali e, quindi, guadagnando di più. Lo stabilisce un decreto, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, con cui il ministero del Lavoro dà attuazione a una misura prevista nella Finanziaria 2001.

A decorrere dal primo aprile, dunque, i dipendenti del settore privato che abbiano maturato i requisiti di età e di contribuzione per il diritto alla pensione di anzianità possono rinunciare all'accredito contributivo relativo all'assicurazione generale obbligatoria per l'invalidità, la vecchiaia e i superstiti, e alle altre forme sostitutive. I lavoratori devono però impegnarsi a posticipare l'accesso alla pensione per un periodo di almeno due anni, oppure fino all'età pensionabile di vecchiaia, se questa arriva prima della fine del biennio: con il datore di lavoro verrà stipulato un contratto di lavoro

a tempo determinato di durata pari al posticipo. L'obbligo del versamento contributivo viene meno per il datore di lavoro, con un risparmio netto sia per l'azienda che per il lavoratore (l'aliquota a carico della maggioranza dei dipendenti è dell'8,89% dell'imponibile previdenziale). Il lavoratore che sceglie di rinviare la pensione, dunque, potrà contare su uno stipendio più «pesante». La facoltà di rinuncia può essere esercitata più di una volta. Per continuare a lavorare, i lavoratori devono darne comunicazione all'istituto previdenziale e presentare due documenti: una copia del nuovo contratto a tempo determinato e una dichiarazione di rinuncia alla copertura contributiva per l'invalidità, la vecchiaia e i superstiti per il periodo corrispondente alla durata del contratto, e di impegno a posticipare l'accesso al pensionamento per il medesimo periodo.

## BENZINA, IL PREZZO SALE ANCORA

**MILANO** Ancora ritocchi al rialzo per il prezzo dei carburanti. Dopo gli aumenti diffusi e il nuovo record raggiunto tre giorni fa dalla benzina verde, che ha sfondato quota 2.200 lire salendo a quota 2.205 lire nei distributori Fina, a rivedere i listini sono stati la Shell, che ha aumentato di 5 lire la benzina super (2.280 lire al litro) e verde (2.195 lire) e la Esso, che ha alzato di 5 lire al litro il prezzo del gasolio (1.715 lire).

Sulla base dell'andamento della settimana, la benzina senza piombo (che copre circa l'80% dei consumi complessivi del carburante) è aumentata in un mese di circa 100 lire al litro, fatto che si traduce in circa 5 mila lire di aumento per un pieno, 9 mila in più da inizio anno. Ma le preoccupazioni per i rincari dei carburanti non sembrano destinate a finire con quest'ultima onda-

ta. Come ha ricordato il presidente dell'Eni, Gros-Pietro, il prezzo della benzina in Italia «continuerà a essere molto alto» poiché il mercato internazionale continua a essere in tensione, così come i prezzi del greggio, e c'è un rapporto dollaro-euro che continua a essere molto elevato.

I timori riguardano anche il fronte dell'inflazione, che ad aprile ha già raggiunto il 3,1%. Per gli operatori, infatti, ogni 70 lire di aumento dei prezzi al consumo in un mese hanno un impatto sul costo della vita dello 0,1% su base mensile.

Sembra invece scongiurato il rischio di un appesantimento della situazione del caro-carburanti per la scadenza a fine giugno del bonus fiscale di 50 lire al litro che dovrebbe essere rinnovato dal prossimo governo.

**l'Unità**  
ONLINE  
nasce sotto i vostri occhi ora dopo ora  
www.unita.it

# economia e lavoro

**l'Unità**  
ONLINE  
nasce sotto i vostri occhi ora dopo ora  
www.unita.it

Lo sciopero dei metalmeccanici è stato guidato da migliaia di ragazze e ragazzi dei call center. «Fare sindacato è difficile nelle nostre aziende».

# I giovani operai della Nuova Economia

Meno di trent'anni, diplomati e laureati, senza ideologie, il loro '68 è la solidariera sul lavoro

Giovanni Laccabò

**MILANO** Customer care, new economy, call center. Puntarci i piedi è come entrare in una bolla, la promiscuità contrattuale viaggia alla pari con cuffie col microfono, buone per tutte le bocche e per tutte le orecchie. E poi ritmi accaniti di una catena di montaggio del duemila, ma con differenze sostanziali rispetto al passato. I giovani operai della nuova economia sono istruiti, vivaci, senza ideologie ma con molte aspirazioni nel cuore. Il loro '68 è la solidarietà sul lavoro e nella società, sono la linfa nuova per il sindacato e per la sinistra, se solo sono capaci di ascoltarli.

Questi ragazzi rumorosi e festosi, come sono apparsi nello sciopero dei metalmeccanici accanto ai colleghi delle tute blu, denunciano la faccia sgradevole ed ignota del boom dei telefonisti e delle tecnologie. Il marchio aziendale non fa differenza se si tratta di condizioni di lavoro. Hanno sperimentato part time, contratti a termine, interinale. Sono i "flessibili", come i ragazzi di McDonald's, di Blockbuster, di Ikea, di Autogrill.

Pochissimi sopra i trentanni, quasi tutti diplomati o laureati. La cuffia e il videoterminale sono la prima esperienza di lavoro dopo la scuola. Patrienza Manara è alla Omnitel da tre anni e si dichiara fortunata perché è adibita alle vendite, non come al customer care di Milano dove dilaga l'insoddisfazione. I turni, i ritmi, disponibilità agli straordinari. Il primo impatto è lo choc con lo stipendio troppo basso. Stipendio basso uguale straordinario alto: eccola, la molla della giornata e

di una vita: «Loro ci marciano: ti prendono a part time a cinque ore, e poi te ne fanno fare una o due di straordinari e tu per arrotondare ti adatti». Siamo parlando di 600 tra ragazze e giovani di un call center dove il ricambio è costante perché chi si laurea non si staziona per un milione e duecento mila lire al mese. L'altro problema più sentito sono i turni e negli uffici possono emergere casi di mobbing: «Prendono tutto da te, chiedono molto, e se non ti attieni strettamente alle richieste, vima o poi cercano di eliminarti per sostituirti con altri». Fare sindacato? «È difficilissimo: l'interinale o il tempo determinato non accetta di far sciopero perché aspetta la conferma, e l'azienda ti tiene altri sei mesi sempre a tempo determinato». Quindi la sindacalizzazione è molto bassa, la gente ha paura, devi sempre rigirare dritto».

E com'è vivere tutto il giorno appiccicati al terminale? «Solo da pochissimo abbiamo ottenuto le due pause, prescritte dalla legge per chi lavora al videoterminale. Da appena sei mesi. Prima era una pausa sola. Poi comunque le pressioni sono altissime, perché le chiamate non finiscono mai e siamo abbastanza sottonumero, come dimostra la forte richiesta di straordinari. Le ferie, ti devi mettere in ginocchio...e poi finisce che riesci a farti solo il 60-70 per cento delle ferie, le

altre te le pagano. Quindi la gente è abbastanza stressata, ognuno risponde a 100-120 chiamate ogni giorno. Arrivano direttamente in cuffia, e lì non puoi neanche decidere se tirare un attimo il respiro».

Il cliente chiama, lo squillo viene smistato alla postazione occupata da tre telefonisti, ognuno dei quali ha di fronte uno schermo di circa mezzo metro. Sempre quel ronzio di sottofondo, difficile socializzare perché i colleghi cambiano sempre. Nonostante tutti questi ostacoli, il sindacato ha messo radici: «È stato molto difficile. A giugno eleggiamo la rsu, con molti candidati. Finora sono stata da sola, per fortuna ora si cambia».

L'altro giorno, sciopero e tutte in corteo, a sfoggiare le magliette con la parafraasi del logos aziendale: «OmniRed, compagni capaci di cambiare il mondo».

Centralini quasi deserti: «Per chi chiamava, un'attesa di minimo dieci minuti. Lo stesso nelle altre sedi, Torino, Roma, Napoli. Tutti in sciopero senza nemmeno conoscerci, in barba alla paura. Dicono che il call center è la catena di montaggio del duemila. Ma la facevi andare le mani, e meno la testa, qui invece chiedono professionalità, e ti pagano una miseria».

Angela Ferretti ha 27 anni, è entrata al customer da tre anni e mezzo. Lista dei problemi. «Uno, la flessibilità: turni sbalattissimi, ne esistono un-

dici tipi diversi per chi fa le otto ore, i part time invece hanno solo due fasce orarie. Inoltre la programmazione copre al massimo tre settimane, poi ti dicono quello che farai nelle tre settimane successive, perciò per noi è impossibile programmare il tempo libero». Secondo: «i tempi di lavoro, ossia le chiamate che devi prendere: per ognuna il tempo medio è di tre minuti, ma anche quando riesci a smaltirle in minor tempo, non puoi prenderti un attimo di pausa, altrimenti vieni richiamato dal supervisor». Il personale è poco. Ora stanno anche tagliando tante spese, ci han tolto persino le bottiglie d'acqua gratis e le hanno sostituite col bidone da dove l'acqua si cava col bicchiere». Terzo: «è molto sentita la mancanza di sviluppo professionale: dopo due o tre anni che rispondi al 190 sei stressato, devi sempre essere disponibile e sorridente col cliente, otto ore al giorno per 365 giorni. Non ne puoi più e vorresti fare attività fuori linea o negli uffici. Invece si procede per criteri non chiari. Di recente hanno spostato colleghi da alcune aree considerate privilegiate perché non lavorano la domenica». Sono i vecchi del customer care. «Vecchi per modo di dire, s'intende, in realtà hanno circa trent'anni. Li hanno messi ai telefoni normali, per loro è una oggettiva retrocessione, per rimpiazzare un altro gruppo spostato in una nuova area di alta tecnologia. Loro dicono: "Abbiamo scelto i più bravi", ma non è vero. Ci siamo chiesti se la manovra non sia finalizzata a farci dimettere per sostituirci con gente più giovane, e la risposta non ci ha tranquillizzati. Ci han detto: il mercato è pieno, chi non è contento se ne può andare».



Un momento della manifestazione dei metalmeccanici, a Milano

Beltrami-Guatelli / Ansa

Contratti a termine, tempo parziale, oscure scelte meritocratiche. La catena svedese rischia di smarrire la sua immagine di azienda «democratica»

# Lavorare all'Ikea, dove il part time è troppo flessibile

Laura Matteucci

**MILANO** «Una volta prima di andarsene dall'Ikea uno ci pensava cento volte. Ma adesso... Adesso è diventata un'azienda come tutte le altre». Nelle parole di Massimo Ponzio, veterano dello stabilimento di Corsico (il secondo aperto nel Milanese), nonché delegato Cgil, si sgretola l'immagine dell'Ikea «democratica» di mister Kamprad, l'ideatore del marchio diventato uno dei simboli dell'arredamento per la casa, con un fatturato che oggi nel mondo supera i 18 mila miliardi (738 dei quali in Italia). E con qualche vistosa caduta di stile, dal sapore «american style»: come al centro di Carugate, fuori Milano, che dopo le cene di reparto e le gite fuori porta per i lavoratori, ha istituito l'appuntamento con il «dipendente del mese», il più bravo e il più simpatico (i criteri con i quali viene prescelto giurano tutti siano oscuri) di cui viene pure appesa una foto in reparto e che si trova 200 mila lire in più in busta.

Quello di Corsico non è stato il primo centro di mobili da montare

aperto in Italia; il debutto Ikea è avvenuto dodici anni fa a Cinisello (ora è a Carugate), ed oggi i negozi del colosso svedese sono sette - oltre ai due milanesi, Torino, Bologna, Genova, Brescia e Roma. Un exploit da favola, il centro commerciale dell'Anagnina di Roma, che dall'apertura del giugno 2000 è stato visitato da quasi 3 milioni di persone. E che infatti verrà presto bissato: per l'anno prossimo è già in cantiere la seconda apertura romana, in contemporanea con Sesto Fiorentino, Bari e Padova (mentre per Napoli, già prevista, la decisione è stata rimandata).

Il mercato italiano, insomma, per la multinazionale dell'arredamento si è rivelato un ottimo investimento. Per chi lavora quotidianamente nei centri commerciali, invece, nei reparti, alle casse, in magazzino, non si può dire lo stesso. In tutta Italia, si tratta di oltre 2.500 dipendenti, molte donne e quasi tutti giovanissimi. 25 anni al massimo. Giocoforza: solo il 25-30%, a seconda degli stabilimenti, è assunto a tempo pieno (40 ore settimanali), mentre la stragrande maggioranza è

impiegata part-time (16, 20, al massimo 24 ore settimanali), spesso a tempo determinato di sei mesi o un anno, e alla fine del mese si ritrova in tasca uno «stipendio» intorno al milione di lire. Insufficiente per qualsiasi ipotesi di sussistenza autonoma. «All'inizio non era così - dice ancora Massimo Ponzio dal centro di Corsico - Le percentuali erano invertite. Oltretutto, tre anni fa abbiamo fatto un accordo secondo il quale la percentuale di full-time non doveva scendere sotto il 33%. Invece adesso da noi i part-time arrivano al 75%». Prosegue il delegato Cgil che «all'azienda conviene avere molti part-time, in modo da poterli impiegare contemporaneamente nei reparti e nei momenti di maggior carico di lavoro. Senza parlare del fatto che, in questo modo, i dipendenti sono molto deboli e quindi tutti ricattabili». Rossana Ventimiglia, dipendente e delegata Cgil per lo stabilimento di Carugate, dice anche di più: «Il passaggio da 16 a 20 ore, per esempio, ormai viene fatto vivere come una promozione. Bisogna "meritarselo", a prescindere oltretutto dalle regole di anzianità

e di carichi familiari che ci eravamo dati qualche anno fa». Eppure: tanta fatica per ottenere qualche ora di lavoro in più, e relativo aumento di stipendio, con un'azienda che continua a sostenere di dover «far quadrare i conti» e di non poter concedere aumenti a nessuno, e poi senza apparente motivo i dipendenti si ritrovano con regali di centinaia, a volte milioni, di lire. Dipendente del mese a parte, due anni fa piovevano dall'alto 4 milioni a testa (a chi di più, a chi di meno), perché il management Ikea decise di devolvere ai dipendenti l'incasso (mondiale) di una giornata. «In questo modo - spiega Ventimiglia - ci tengono buoni, e ci rendono più disponibili alle loro richieste».

Prendiamo la questione domeniche. Da ormai un anno e mezzo aziende e sindacati non riescono a chiudere l'integrativo (il contratto di riferimento è quello dei lavoratori del commercio).

Tra gli ostacoli che ne hanno rallentato la definizione, quello, parecchio ostico, delle domeniche: Ikea intende tenere sempre aperto, a partire dal prossimo settembre e

per almeno tre anni (dopo la sperimentazione dell'anno scorso), ma per i nuovi assunti questo significherebbe venire pagati solo il 70% in più rispetto al 130% precedentemente fissato, e ancora valido per tutti i «vecchi» assunti.

In contemporanea, sono aumentati i carichi di lavoro (adesso i turni partono alle 6 del mattino e finiscono a mezzanotte), ed è drasticamente calata la qualità delle relazioni sindacali. Vero è che ad essere iscritto al sindacato è solo un terzo dei dipendenti, ma si tratta di numeri che non sono cambiati nel tempo e che fino a qualche anno fa non inficiavano la considerazione da parte aziendale.

«Adesso l'azienda - dice Ventimiglia - preferisce avere a che fare con i dipendenti singolarmente, con un rapporto personale». E, date le premesse, difficilmente paritario.

La vita, per i nuovi, insomma, a partire dalle domeniche per arrivare al monte ore settimanale, ai premi e al fatto che le carriere interne si rivelano sempre più dei percorsi ad ostacoli, sembra segnata dalla tendenza a farsi sempre più complicata.

## Con l'e-working ancora più mobilità

**MILANO** Ikea ha iniziato a mettere a punto un progetto di "e-working", lavoro da casa con modalità flessibili. Al momento le prove tecniche si stanno svolgendo in Olanda, ma se verranno considerate di successo, il modello verrà proposto anche nelle altre sedi europee, nonostante nemmeno in Svezia esistano contratti di categoria specifici per gli e-workers.

Per il 2000, intanto, il leader mondiale nella distribuzione di mobili e oggetti di arredamento registra una crescita record. Il gruppo infatti ha realizzato un giro d'affari mondiale pari a 18.365 miliardi, con un aumento del 24% rispetto al '99. In Italia, nei sette centri commerciali finora aperti, il volume di vendite ha raggiunto i 783 miliardi (+20% rispetto all'anno precedente). La crescita dei volumi porterà, nell'arco del prossimo anno, ad un calo

dei prezzi medio del 2,3%, come già previsto dalla strategia aziendale. In Italia la multinazionale realizzerà il 4,6% delle proprie vendite, che per il 75% avvengono in Lombardia e nel Triveneto.

Il piano di sviluppo, che prevede l'arco di due anni al massimo l'apertura di nuovi centri (il secondo di Roma, Bari, Padova, Firenze), significa per l'azienda un investimento di oltre 600 miliardi, e la creazione di 2.500 posti di lavoro. Inoltre, verrà raddoppiata la presenza nel polo logistico piacentino, soprattutto per sviluppare la partita del commercio via Internet e quella della consegna a domicilio. A livello mondiale, entro l'anno prossimo è in programma una decina di nuove aperture: due negozi in Francia, due in Germania, e poi in Olanda, Polonia, Israele, Grecia e Usa.

la.ma.