

**D**ivieto

Sette Stati indiani hanno deciso di non revocare il divieto di vendita sulle bibite gassate prodotte negli stabilimenti indiani di Coca Cola e Pepsi Cola, anche se il governo federale ha respinto le accuse secondo cui in tali bibite sarebbero stati rilevati alti livelli di pesticidi

**AUTOSTRADE, BRUXELLES DECIDE IL 22 SETTEMBRE**

Il pronunciamento della Commissione europea sulla richiesta di autorizzazione sulla fusione tra Autostrade e Abertis, notificata a Bruxelles ai primi di luglio, sarà pubblicato entro il 22 settembre. Lo ha reso noto la stessa commissione ue. Ai primi di agosto Bruxelles ha ricevuto anche la documentazione dall'Italia sul no alla fusione espresso il 4 agosto, scorso dai ministri dell'Economia, Tommaso Padoa Schioppa, e delle Infrastrutture, Antonio Di Pietro.

**BMW HA VENDUTO I DIRITTI DEL MARCHIO ROVER**

Bmw ha raggiunto un accordo per vendere i diritti del marchio Rover. A dare la notizia è la stessa casa costruttrice che però non ha reso noto il nome del compratore. Le principali candidate all'affare sono due società cinesi: la Nanjing Automobile e la Shanghai Automotive (Saic) e quest'ultima è stata già indicata come l'acquirente dal Financial Times, per la cifra di 11 milioni di sterline. La Ford intanto avrà meno 90 giorni per dare lo stop all'accordo.

# Call center, terremoto nella giungla del lavoro

Dopo il caso Atesia le aziende minacciano: «60mila occupati in meno». Ma l'illegalità è al tramonto

di Nino Gorio / Milano

**GUASTAFESTE** Prendete una giungla: una di quelle foreste tropicali che viste da fuori sembrano un tranquillo e lussureggiante trionfo di verde e di orchidee, ma che dentro sono un inferno, dove l'animale più forte mangia il più debole, senza regole. Poi provate a lanciare un sasso nella prima palude che incontrate.

Provoccherete un terremoto: addio silenzio verde, tutta la foresta comincerà a strepitare, perché la giungla vive su un equilibrio precario, che non prevede né tolleranza intrusi guastafeste. Da 48 ore nel mondo dei call center sta succedendo qualcosa del genere: infatti l'intimazione lanciata dall'Ispettorato del lavoro alla società Atesia («Dovete assumere 3.200 lavoratori a progetto») ha avuto l'effetto del classico sasso nella palude. Mentre i sindacati applaudono («È il punto di partenza per un'iniziativa più ampia contro tutte le forme di finto lavoro autonomo» dichiara Giorgio Cremaschi, segretario nazionale Fiom-Cgil), le aziende protestano. A gridare contro il «guastafeste» non è solo l'Atesia, ma tutta l'Assocontact, l'associazione che riunisce i call center iscritti alla Confindustria: «La posizione dell'Ispettorato - afferma il suo presidente, Umberto Costamagna - è in palese controtendenza con la circolare varata tempo fa dal ministro del Lavoro Cesare Damiano». Conseguenza: «L'iniziativa dell'Ispettorato rischia di bloccare un cammino di concertazione già avviato». Altra conseguenza: «Le aziende, messe in ginocchio, sarebbero obbligate a rinunciare a 50-60 mila collaboratori e potrebbero licenziare 20-30 mila addetti assunti a tempo indeterminato».

Ma davvero l'iniziativa dell'Ispettorato è così dirompente? E soprattutto: davvero è in contrasto con le indicazioni del Ministero del lavoro? Per rispondere occorre fare un passo indietro fino al marzo 2005, quando l'Ispettorato inizia la sua indagine, su denuncia di alcuni «collaboratori» della società. Nel mirino degli ispettori non c'è un call center qualunque: forte di un giro d'affari di 50 milioni l'anno e di circa 3.500 addetti (solo 200 dei quali assunti a tempo indeterminato), l'Atesia è un leader fra le 1.500 «aziende di contatto» italiane, i «collaboratori» di Atesia sono tutti a Roma, ma la cabina di regia è divisa fra cinque città, quante sono le sedi del gruppo Cos, la holding che controlla l'Atesia e che fa capo ad Alberto Tripi, ex manager dell'Ibm diventato «re» dei call center. La società romana è dunque un simbolo di quell'universo che via telefono dà lavoro (malpagato e precarissimo) a 250 mila persone e che realizza un fatturato annuo stimato in almeno 600 milioni di euro. Ma torniamo all'inchiesta dell'Ispettorato. Mentre questa va avanti, quest'anno ci sono due fatti nuovi. Il primo è che in Atesia viene firmato un accordo sindacale che porta all'assunzione di 87 «collaboratori» ma anche a feroci polemiche interne al sindacato, perché molti pensano che il problema del precariato meriti interventi più decisi. Il secondo fatto nuovo è che a giugno il ministro del Lavoro Damiano dirama una circolare che dà un avvertimento ai call center: troppe società spacciano per collaboratori a progetto addetti che in realtà svolgono un lavoro dipendente; quindi entro pochi mesi la legalità do-



Impiegate in un call center. Foto di Andrea Sabbadini

vrà essere ristabilita. Ma quando scatta il diritto a diventare dipendenti? Il criterio di Damiano è questo: la «collaborazione a progetto» è autorizzata solo per il lavoro di out-bound, in pratica per le chiamate promozionali alla ricerca di clienti. Non rientra in questi parametri il cosiddetto in-bound, cioè il lavoro di

chi risponde per conto terzi a chiamate di utenti. Ora l'Atesia si lamenta perché l'Ispettorato sarebbe andato oltre, intimando di sassumere tutti gli addetti. «Ma è un falso problema - obietta Pompeo Scopino, sindacalista dell'Atesia per la Nidil-Cgil - perché da noi tutti fanno in-bound».

LE STORIE

## «Qui il cottimo è la regola: 5 centesimi per 30 secondi»

di Luigina Venturelli / Milano

Nel labirinto legislativo dei call center è tempo d'interpretazioni. Ma le sottili distinzioni tra in-bound ed out-bound con cui si arrovelano le aziende alla luce della circolare Damiano rischiano di restare per i lavoratori un puro esercizio intellettuale. «Le chiamate sono tutte gestite dal sistema computerizzato, sia quelle in entrata sia quelle in uscita. Per noi l'unica differenza sta nei saluti iniziali» spiega Manuela, da cinque anni addetta Atesia al servizio clienti della Tim. «Alle prime rispondiamo: in che cosa posso esserle utile? Mentre alle seconde: chiamo per proporle una nuova promozione». La subordinazione sembra essere il tratto distintivo di tutti gli addetti call-center, nonostante le acrobazie tentate dai gestori per dimostrare l'autonomia delle mansioni o l'eccezionalità dei servizi richiesti. «Facciamo esattamente le stesse cose dei dipendenti della Tim - continua - con la sola differenza dei contratti di lavoro a progetto di tre o sei mesi, rinnovati in serie finché non decidono di cacciarci via. In Atesia il turn-over raggiunge livelli allucinanti». Solo un mese fa Manuela e quattrocento suoi colleghi sono stati licenziati in blocco, lasciati a casa dopo anni di lavoro continuato e sottopagato. Nei call center, infatti, il cottimo è la regola: «Lavoriamo sei giorni alla settimana su turni di sei ore, ma la paga non è oraria. Ci pagano a chiamata utile: se la telefonata dura meno di 20 secondi o si tratta di uno scherzo non prendiamo neanche un soldo, dai 20 ai 30 secondi ci danno 5 centesimi, fino ad un massimo di 85 centesimi per le telefonate oltre i 2 minuti e mezzo». I

conti sono presto fatti: «In media guadagnavo 600 euro al mese, ma sono capitate anche periodi morti con bassi flussi di chiamate, quando in busta paga mi sono trovata 200 euro o poco di più». Stipendi esigui su turni irregolari, che rendono impossibile un secondo lavoro regolare per integrare le entrate. È il caso di Massimiliano, addetto al call center di Poste Italiane (circa 450 lavoratori, impiegati sia sul servizio interno sia su quelli in appalto dal Comune di Roma e da Bnl): dopo anni di lavoro a tempo pieno, a giugno si è visto imporre un part-time da 18 ore, spalmate su giorni alterni e su fasce orarie che cambiano ogni settimana. «Così a 37 anni guadagnavo meno di 600 euro al mese, proprio ora che io e mia moglie stiamo per adottare un bambino. Spero che il prossimo contratto torni al tempo pieno». In effetti Massimiliano ne ha visti di tutti i tipi: contratti di fornitura di lavoro temporaneo, contratti di somministrazione, contratti a tempo determinato. Ogni volta giustificati da «picchi di lavoro superiori alla norma», nonostante si tratti per lui di quattro anni di lavoro continuativo e nonostante gli addetti che vengono periodicamente licenziati vengano subito rimpiazzati da altrettanti colleghi. «Sicuramente i contratti a progetto non esauriscono l'intera categoria dei lavoratori di call center - sottolinea Massimiliano - e una riforma del settore, come quella preannunciata dalla circolare Damiano, non può limitarsi a singole tipologie lasciando facili scappatoie alle aziende».

L'opinione

BRUNO UGOLINI

**IL LAVORO** I call center sono le nuove officine di montaggio con scarsi diritti e tutele

## La Mirafiori del precariato

SEGUE DALLA PRIMA

Esistono, infatti, uomini e donne addetti ad operazioni continuative d'assistenza ai clienti, in altre parole con un'attività permanente assicurata (li chiamano «inbound», perché la lingua italiana non basta mai), oppure predisposti ad una ricerca di mercato, ad una promozione commerciale, vale a dire con un'attività temporanea («outbound» sempre per usare l'inglese). Anche se c'è chi sottolinea, come ha fatto il Nidil-Cgil, che gli abusi esisterebbero in ambedue le attività sopradescritte.

C'è, però, in tutta questa vicenda un aspetto paradossale. Consiste nel tentativo di addossare la responsabilità (o il merito) di tale sortita degli ispettori all'attuale governo di centrosinistra. Sono balle visto che l'ispezione è stata intrapresa un anno fa, dopo la denuncia di un gruppo di dipendenti. Sarebbe bene poi ricordare che lo stesso precedente ministro del Lavoro Roberto Maroni e il suo sottosegretario Maurizio Sacconi a più riprese avevano annunciato la volontà di spedire ovunque questi famosi ispettori, proprio per dipanare l'imbroglio di lavori normali, camuffati come lavori autonomi.

Certo il nuovo governo era passato dalle parole ai fatti. Non solo con l'assunzione a tempo indeterminato degli addetti al call center del ministro del Lavoro, ma soprattutto con la circolare del neo-ministro Cesare Damiano. Essa conteneva, però, disposizioni precise. Non intendeva fare di tutta un'erba un fascio, cercava di distinguere, appunto, tra veri e falsi lavoratori a progetto. È quello che gli ispet-

L'errore di certi interventi sul lavoro come la Legge 30 è consistito nell'aver ridimensionato in sostanza il ruolo del sindacato

tori non avrebbero fatto nel caso d'Atesia? Lo si vedrà. È certo che la presenza di posizioni lavorative anomale era stata in qualche modo condivisa dalla stessa azienda, visto che aveva concordato con i

sindacati un rientro, tra i ranghi dei contratti a tempo indeterminato, di un buon numero di dipendenti flessibili. Ed è anche vero che, comunque, un «verdetto» come quello emesso dagli ispettori non può valere solo per un call center. Ha ragione in questo caso il proprietario, Alberto Tripi, quando osserva che le regole devono valere per tutti «altrimenti si falsifica il mercato».

Certo si è perso troppo tempo ed ora si rischia di recare, tutto di un fiato, colpi mortali ad un intero settore, chiamati a pagare una sommatoria di costi, anche riferiti al passato, per esempio in materia di contributi previdenziali. Anche questa vicenda insegna che l'errore di certi interventi sul lavoro (come la legge 30) è consistito nell'aver ridimensionato, in sostanza, il ruolo del sindacato. È stata sepolta la concertazione e la contrattazione ed è stato affidato il bastone del comando, della speranza di cambiamento (o peggioramento) ad altri soggetti. Come gli ispettori del lavoro, i giuristi, i magistrati. Sarebbe meglio ritornare ad una sana dialettica sociale, fatta di conflitti, trattative, accordi.

Palermo

### Alicos, presi i soldi ma niente assunzioni

C'è anche il call center Alicos, che gestisce le attività di prenotazione e acquisto biglietti per Alitalia, tra le società che saranno oggetto delle verifiche dell'Ispettorato del lavoro per accertare se ci sono i presupposti per assumere i dipendenti con contratto di lavoro subordinato. Tra gli 800 giovani in forze al call-center di Palermo, di cui Alitalia ci sono infatti 300 precari, assunti come lavoratori a progetto, mentre quasi tutti gli altri lavorano a tempo indeterminato ma con orario part-time. I dipendenti di Alicos svolgono un lavoro che Alitalia ha ceduto a una società partecipata che, ricorda la Cgil dell'azienda, «è stata costituita a Palermo grazie ai contributi della legge 488 con l'impegno, non mantenuto, di assumere 1.400 dipendenti».

**COMUNE DI S. FERDINANDO DI PUGLIA**

(Prov. Barietta-Andria-Trani)  
ESTRATTO AVVISO DI GARA  
E' indetto per il giorno 25/09/2006, ai sensi art.55 D.Lgs. 163/2006, pubblico incanto per l'affidamento del "Servizio fornitura pasti per Refezione Scolastica e ospiti del Centro Sociale Vita agli Anni" - durata anni 5 dalla data di affidamento (anno scolastico 2006/2007 - 2011/2012). Importo presunto per i 5 anni Euro 526.890,00 + Iva (per singolo pasto Euro 2,52 + Iva).  
Aggiudicazione al prezzo più basso ai sensi art.82 D.Lgs. 163/2006. Termine presentazione offerte: 22/09/2006. Informazioni c/o Uff. Scuola 0883/626253 o Uff. Contratti 0883/626252.  
Responsabile del Procedimento è la Dott.ssa M.Giulia Distasi.  
RESPONSABILE SERVIZI ISTITUZIONALI  
Dr.ssa Pasqualina Daluiso

Per la pubblicità su **l'Unità**

**PK** publkompass