

I sindacati chiedono nuove regole e un tavolo di confronto con governo e imprese

IL CASO ATESIA ha sollevato il coperchio su un mondo del lavoro dove non esistono tutele e diritti. Dopo l'intervento dell'Ispettorato del lavoro le aziende minacciano di trasferire le loro attività all'estero. Il ministro Damiano: noi andiamo avanti, da settembre il via agli accertamenti previsti

di Nino Gorio / Milano

Le giungle tropicali non si spostano mai: nascono, crescono, a volte deperiscono sempre nello stesso posto. La giungla dei call center, invece, dopo il caso Atesia minaccia di fare trasloco, con tutto il suo verde di facciata, le sue penombre ambigue, i suoi cocodrilli voraci. E soprattutto con le sue liane, campionesse di flessibilità: «Le aziende più piccole chiuderanno i battenti, oppure trasferiranno i call center in Paesi come la Romania, dove la flessibilità esiste davvero» profetizza polemicamente Alberto Tripi, il «re» del gruppo Almaviva-Cos, che controlla l'Atesia. Solo una minaccia? Per ora sì, ma concreta: all'estero Tripi ha già qualche avanguardia, cioè due piccoli call center in Tunisia e Brasile. Trasferire oltrefrontiera una società come l'Atesia, forte di oltre 3mila addetti, sarebbe un po' più complicato, ma non impossibile. Per quanto riguarda i call center minori, poi, il trasloco sarebbe un gesto odioso ma tecnicamente facilissimo. Qualcuno indica già le mete preferenziali: anzitutto la Romania, dove i bassi salari e l'estrema flessibilità si accompagnano a una conoscenza relativamente diffusa della lingua italiana; e quindi le vicine Slovenia e Croazia, che potrebbero far da calamita per personale italiano pendolare; oppure la meno vicina Irlanda, dove le «società di contatto» potrebbero pescare manodopera fra i non pochi studenti italiani che passano nell'isola periodi relativamente lunghi per frequentare corsi di inglese. Le ipotesi di trasloco sono molte, ma il messaggio che arriva dai call center è univoco e suona più o meno così: o ci lasciate le mani libere (o almeno semi-libere), oppure perdetevi posti di lavoro. A corredo del messaggio, per quanto riguarda l'Atesia, Tripi fa sapere che nel 2006 prevede perdite per 7 milioni di euro, proprio per venire incontro alla linea del ministro del Lavoro Cesare Damiano, che punta a una regolarizzazione graduale del settore: «Siamo disposti a pagare questo prezzo, ma non ad assumere di colpo 3.200 addetti, come vorrebbe l'Ispettorato» dice. Ma se davvero è così, le minacce di tra-

sloco sono superflue, perché proprio ieri Damiano ha fatto sapere che la sua linea rimane immutata rispetto alla ormai famosa circolare di giugno: da settembre scatteranno i controlli nei call center ed entro dicembre dovrà partire l'«operazione pulizia» nei contratti degli addetti. Insomma: decisione sì, ma nessun diktat immediato. Comunque il caso dell'Atesia, che ha fatto puntare (tardivamente) i riflettori sul mondo senza regole dei call center, sta diventando più urgente del previsto: mentre gli addetti della società romana annunciano per l'inizio di settembre un'assemblea nazionale dei dipendenti del settore a Roma, la Cgil ha diramato ieri un comunicato in cui chiede che vengano «immediatamente varate nuove norme» sulla materia e che «si apra al più presto un tavolo di confronto presso il Ministero del lavoro». Che i sindacati premano sull'acceleratore, è comprensibile: di tempo se ne è già perso troppo, negli anni recenti, e ora la situazione rischia di andare fuori controllo per tutti, Cgil compresa. Eppure la situazione esplosiva del precariato era ben nota: risale a due anni fa un allarmato rapporto del Censis, che fotografava la drammatica situazione dei lavoratori atipici e gli effetti che l'incertezza del futuro provocava su un'intera generazione. Rileggere oggi quel rapporto è motivo di riflessioni malinconiche. Il Censis distingueva quattro categorie di precari, fantasiosamente soprannominati (sulla base del rispettivo atteggiamento verso la vita e il lavoro) «surfisti», «sospesi», «novizi» e «maufraghi». Col titolo di «surfisti» (23,6% del totale) erano indicati gli addetti che con la precarietà avevano imparato a convivere, navigando senza eccessive apprensioni nel mare pericoloso del mercato del lavoro flessibile. «Per loro - commentava il rapporto - la flessibilità è l'elemento costitutivo della professione». Ma un «surfista» ogni quattro lavoratori non fa primavera. Tutte le altre tre categorie individuate dal Censis vivevano la loro precarietà in modo assai meno felice: dai «sospesi» (27,6%), cioè da coloro che vivevano la precarietà con molte contraddizioni, ai «novizi» (27,9%) che la consideravano uno stato disagiabile ma transitorio, fino ad arrivare ai «maufraghi» (19,9%), cioè a coloro che vivevano la loro situazione come un fallimento esistenziale.



L'INCHIESTA

Call center, zitti e buoni o andiamo in Romania



Foto di Andrea Sabbadini

Qui Atesia, dove una domenica vale 4 euro Parlano i lavoratori del call center di Roma. Dagli «spagnoli» le tariffe più basse

di Alessandra Rubenni

«Pronto, sono Miriam, come posso esserle utile?». «Attenda cortesemente in linea». «La promozione le dà diritto a usufruire di un costo fisso per la connessione internet». Dentro l'open space in cui sono stipate, in fila, le postazioni dei call center, le voci rimbombano come al mercato. «Dopo i controlli dell'Ispettorato del lavoro hanno ritentato le pareti, ma qui non funzionano neanche i pannelli che dovrebbero assorbire il rumore», spiega Mara, una vita passata «in cuffia», come dicono loro, spremuti come limoni e pagati a cottimo, in base al numero di telefonate che gestiscono. Via Lamara, periferia est della Capitale. La sede di Atesia è nei quattro piani di un palazzo di vetro, incassato nella piattaforma di cemento del centro commerciale di Cinecittà Due, con vista sulla piramide di vetro che spicca sul labirinto di negozi e scale mobili. Una specie di bunker, protetto dall'imponente postazione della vigilanza, che guarda all'esterno il via vai dei precari attraverso i

tornelli: ragazzi con la faccia da studenti, madri di famiglia, cinquantenni. «Se arrivano le chiamate, almeno mi pago la benzina», si rifà i conti David, pendolare di Morlupo, a 58 chilometri da Roma. «Purtroppo le telefonate ce le passano col contagocce. L'ultima domenica ho guadagnato 4 euro», racconta Piero, 55 anni nascosti sotto una canottiera gialla e un passato da elettrutaio. «L'attività era mia, ma non è andata bene e dal 2000 lavoro qui. Ovviamente non basta per vivere, quasi tutti hanno un secondo lavoro. Io - continua Piero - faccio il facchino». Ora che di Atesia hanno parlato tutti i telegiornali, in via Lamara c'è un clima di agitazione. Gli assistenti di sala, «quelli assunti, che dovrebbero darci assistenza ma in realtà stanno qui a controllarci come kapò», come dice un altro operatore guardandoli di traverso, non sanno bene che pesci prendere. I dirigerenti temono le proteste dei lavoratori, mentre fra i precari c'è qualche preoccupazione per le minacce dell'azienda, che potrebbe chiudere o trasferire all'estero il call center. E fra i 3.200 col-

laboratori a progetto di Atesia si preoccupano anche quelli che hanno meno da perdere. «Di là ci sono quelli che rispondono al 1288, un gestore spagnolo: sono i più sfigati, al massimo prendono 30 centesimi a chiamata», li indica Alessandro, 31 anni. Così, nelle sale che si aprono dietro le vetrate scure, si svela quello che per tanti è ancora un mistero. Come mai, quando si chiama uno di quei numeri, ad esempio il 119, poco dopo cade la linea? «Succede esattamente dopo 2 minuti e 41 secondi - spiega Paolo - perché noi guadagniamo a seconda di quanto dura la telefonata: per 30 secondi sono 5 centesimi, fino a un massimo di 85 centesimi quando si arriva a 2 minuti e mezzo, dopo di che la tariffa si ferma e stai lavorando gratis. Ecco perché la linea «cade». Mi dispiace, ma chi sta dall'altra parte del filo lo fai richiamare». È la strategia del disservizio messa in atto per sopravvivere. «Se un'informazione semplice la fornisci in 20 secondi sei tonto. E se qualcuno chiede assistenza per un problema più complicato - conferma Alessandro - io so già che dovrò

telefonare almeno 6 volte». Funziona in un altro modo, invece, a Telecontact, il call center nato nel 2004 da una costola di Atesia, in un palazzo gemello, appena duecento metri più in là. Stessa precarietà, stesse cuffie in testa. Qui gli interinali, 280 persone che si aggiungono ad altre 100 con contratti in scadenza, sono pagati a ore, con uno stipendio che non supera i 580 euro. E se il guadagno è troppo magro, c'è la chiave di volta, imposta da Telecontact: la gara di produttività. «Però non puoi partecipare alla gara se in sei mesi sei stato assente per più di 24 ore per malattia», spiega Maxim, che due anni fa è stato trasferito da Atesia al nuovo call center. Ed ecco come funziona. I lavoratori sono divisi in 40 «moduli» da 25 persone e queste squadre sono in gara fra di loro, per raggiungere gli obiettivi di produzione: chi vince porta a casa 150 euro in più al mese. «La gente chiama il 187 per reclamare - racconta Maxim - e tu gli devi vendere almeno due abbonamenti Adsl e due telefoni «Aladino», l'ultimo cordless di Telecom».

I LIBRI Un gruppo di giovani scrittori ha scelto di raccontare la realtà del precariato sul lavoro. Una condizione segnata dall'assenza di un orizzonte di progettualità

Un'intera generazione che vive alla giornata, dominata dall'ansia per il futuro

di Roberto Carnero

Una nuova generazione di scrittori italiani ha scelto di raccontare la realtà del precariato sul lavoro. O, se preferite, della «flessibilità». In «Mi chiamo Roberta, ho 40 anni, guadagno 250 euro al mese...» (Einaudi, pp. 186, euro 12,50) Aldo Nove ha raccolto, in veste narrativa, alcune interviste a lavoratori precari di tutta Italia, offrendo così una panoramica della generazione dei trenta-quarantenni italiani di oggi. Il frutto principe del precariato lavorativo - mostra Aldo Nove - è l'ansia per il futuro, che diventa così la dimensione dominante nella vita di queste persone. E l'assenza di un orizzonte di progettualità sentito fa sì che si viva alla giornata, passando, quasi senza accorgersene, dall'adolescenza alla vecchiaia. Un'inchiesta a metà tra documento e racconto è il volume «Il momento è atipico» (Terre di mezzo Editore, pp. 112, euro 7,00) di Marilisa Monaco: cinque dialoghi tra lavoratori pre-

carati e lavoratori dipendenti. Perché - spiega l'autrice - i contratti «atipici» hanno spezzato la solidarietà nel mondo del lavoro, mettendo gli interessi dei dipendenti in conflitto con quelli dei collaboratori. Ecco dunque a confronto, queste due diverse figure: l'addetto di un call center e un anziano operaio di una fabbrica, una ricercatrice precaria e una dipendente del Cnr, il dirigente di un'impresa no-profit e un suo collaboratore «atipico», la free lance appena diventata mamma e un'impiegata in maternità, un precario e un dipendente della pubblica amministrazione. I narratori sembrano in grado di cogliere un dato importante: spesso il precariato sul lavoro è legato a una precarietà esistenziale ben più profonda. Che cosa comporta, infatti, essere «flessibili» a trenta o addirittura quarant'anni? Equivale a un effettivo impedimento a progettare il proprio futuro, a realizzarsi a livello affettivo, a formare una fa-

miglia, a mettere al mondo dei figli. Marco Desiati, nel suo ultimo romanzo «Vita precaria e amore eterno» (Mondadori, pp. 224, euro 15,00), mette in scena un protagonista, Martin, che lavora in un call-center, luogo-emblema della flessibilità più selvaggia. La sua precarietà esistenziale si coglie nell'indeterminatezza del carattere, nell'incapacità di assumere decisioni. La sua situazione sul lavoro è speculare a quella della vita privata: un senso di frustrazione che si trasforma in pregiudizio, intolleranza, disperazione. Andrea Bajani ha affrontato l'argomento nei suoi ultimi due libri. In «Cordiali saluti» (Einaudi, pp. 100, euro 9,50), attraverso un certo tono surreale, un gusto per l'esagerazione grottesca di personaggi, comportamenti, situazioni, presenta, come protagonista, un giovane impiegato di una grande azienda il quale, dopo l'allontanamento del precedente direttore del personale, viene incaricato di redigere le lettere di licenziamento dei lavoratori in esubero. Si la-

scia però un po' prendere la mano: nelle missive ci mette del suo, infonde toni personali e persino patetici, cerca ogni volta di

personalizzare le comunicazioni, che si possono concludere anche così: «Accolga questa mia come un abbraccio sincero, da

amico, un abbraccio che raccoglie in sé il dispiacere per la sua perdita e la felicità per quel futuro che, a decorrere dal 31 c. m., le si spalancherà davanti come un mare calmo dietro le montagne». In «Mi spezzo ma non m'impiego. Guida di viaggio per lavoratori flessibili» (Einaudi, pp. 150, euro 10,80) fa compiere al lettore un interessante viaggio tra i lavoratori «atipici». Ex «co.co.co.», nuovi «co.pro.», le «Partite Iva», gli «interinali», gli «stagionali», i «tempi determinati» sono spesso trentenni o quarantenni che vivono come adolescenti tra adolescenti, perché non hanno scelta. Uno sguardo femminile sul fenomeno è quello di Michela Murgia, «Il mondo deve sapere. Romanzo tragicomico di una telefonista precaria» (ISBN, pp. 124, euro 10,00). È il racconto dell'esperienza come telefonista in un call-center, attraverso il diario di un mese di lavoro, in cui l'autrice racconta il «lavaggio del cervello» - tra aziendalismo spinto e religione del lavoro, tecniche di vendita e riunioni moti-

vazionali - a cui sono sottoposti i poveri malcapitati addetti al telemarketing. Ma non è tutto oro quello che luccica. Se Igino Domamin in «Gli ultimi giorni di Lucio Battistone» (peQuod, pp. 120, euro 12,00) mostra come il precariato possa riguardare anche la vita professionale di un top-manager, Federico Platania, impiegato in una grande azienda della capitale, nella raccolta di racconti «Buon lavoro» (Fernand, pp. 160, euro 13,00) ci parla di lavoratori dipendenti, a tempo indeterminato. Eppure le sue storie - ambientate in anonimi palazzi aziendali, dove anonimi impiegati si trovano a vivere anonime situazioni - mostrano come la sicurezza del posto fisso, in realtà, sia soltanto un'illusione. Perché l'azienda a volte può diventare il luogo della più profonda incomunicabilità. Come dimostrano i «dipendenti» chiamati a raccolta da Platania. Gente che, per un verso o per un altro, ha subito un trauma, che, magari ancora sotto shock, ora si trovano a raccontare.



Numero speciale di fine estate
Intervista esclusiva al giudice argentino che istruisce i processi ai militari torturatori
Reportage
Il voto in Congo
L'attesa del Messico
Nel Libano del sud
Tem
Difendiamo il vino
Il calcio dopo calciopoli
Sblanciamoci a Bar: la finanziaria sociale

IL SETTIMANALE DEL 26 AGOSTO IN EDICOLA 2 €