

# A Misterbianco c'è la «cattedrale» dei giovani precari

Storie di call center senza scrupoli, di regole violate, di imprese col trucco

di Bruno Ugolini

**SFRUTTATI** Misterbianco è un comune alle porte di Catania. È apparso improvvisamente sugli schermi televisivi, qualche tempo fa, per una veloce e implacabile inchiesta delle lene. Denunciavano, col loro stile impietoso, la condizione di ragazze e ragazzi alle

prese con i call center. Una di loro, Ivana, era tra le intervistate ed è poi stata licenziata. Quella di Misterbianco è una terra di precari e di call center. Qui ne sono successe di tutti i colori e la storia la racconta un'altra ragazza, conosciuta via Internet. Ma prega di non riportare il nome: teme per il futuro lavorativo perché intanto anche lei è stata spedita a casa. Ha messo in piedi un comitato di licenziati dai call center (Email: comitato@yahoo.it). Sono giovani che ricordano tante storie lontane, i

nipotini dei licenziati di rappresentanza degli anni '50. Hanno costituito un fondo di solidarietà per il sostegno delle vertenze legali. È interessante notare, tra le loro richieste, anche quella di "trovare spazio all'interno degli organi direttivi e delle segreterie delle categorie sindacali preposte alla loro tutela". Quella che loro chiamano la "cattedrale della precarietà" è rappresentata dal call center Incoming di Misterbianco. Una cattedrale dalla storia singolare e che dovrebbe provocare susseguenti sdegnati in quanti nel mondo accademico gridano allo scandalo di una Cgil che difende solo gli anziani a scapito dei giovani.

Era il gennaio 2001 quando a Misterbianco nasceva la Mibi Servizi Integrati, un grande call

center gestito dalla Select, con committente Wind. Tramite il sindacato i 150 addetti erano assunti a tempo indeterminato, mentre i Co.Co.Co. ottenevano il superamento del cottimo e la paga oraria, ed altri diritti. Ma ecco che nel 2003 la Select, compie un atto da prestigiatore. Apre a meno di un chilometro dalla Mibi, un altro call center, chiamato "Progetto Lavoro", con 120 operatori e commesse Telecom. Stavolta però ignora i sindacati e forma una società sotto forma di cooperativa. Tutti i soci sono formalmente cooperatori (previo versamento di 25 Euro), tutti sono lavoratori precari. Lo statuto della cooperativa prevede anche un meccanismo, grazie al quale chi è licenziato, senza obbligo di fornire una giusta causa, decade anche da socio. Non è finita: sempre la Select nel febbraio 2006 apre un nuovo call center con un'ennesima cooperativa a "scopo mutualistico" e la chiama "Incoming". Ha lo stesso amministratore delegato, la stessa sede legale e lo stesso direttore del personale sia della Mibi sia di "Progetto Lavoro". È un direttore che porta un cognome cono-



Giovani precari in protesta Fonte Eidon

sciuto essendo il fratello di Lino Lenza, Assessore del centrodestra prima al lavoro e poi alla cultura della Regione siciliana. Era autore del "patto per il lavoro" di Catania. Lavoro molto precario, come si è visto. Siamo alla botta finale. Nell'aprile del 2006 arrivano i licenziamenti di 33 del Mibi, il primo call center che era stato in larga misura regolarizzato. Nello stesso tempo il secondo call center, l'Incoming, avvia una massiccia assunzione di lavoratori a progetto (senza indennità di malattia, maternità e Tfr). Nasce una nuova società cosiddet-

ta cooperativa, la "Incoming TLS", che sottopone ai lavoratori del terzo Call center, "Progetto Lavoro", un contratto aut-aut, prendere o lasciare: ha la durata di 24 mesi. Tutti naturalmente devono versare la quota associativa, pari a 25 euro. Cambia il sistema retributivo: prima avevano un compenso mensile "fisso", sia pure collegato alla realizzazione di un minimo di "contatti utili l'ora", più un premio-provvigione per ogni contatto positivo. Ora godono di un "gettone di presenza" giornaliero e di un compenso per ogni contatto utile, più le provvigioni per i contatti positivi. Notate la dizione "gettone di presenza" che ricorda tanto gli emolumenti favolosi riservati ai consiglieri regionali, specie in Sicilia. Nell'agosto 2006 l'Incoming licenzia 30 operatori. Ai cosiddetti soci licenziati è chiesto di ritirare il contributo associativo, versato alla firma del contratto, in quanto sono stati

esclusi dalla qualità di soci della cooperativa. Ed ecco che arriva la circolare sui call center del Ministro del Lavoro Cesare Damiano, quella che dovrebbe costringere a distinguere i lavoratori autonomi dai lavoratori normali, assumendo questi ultimi a posto fisso. L'Incoming reagisce dichiarando che i suoi sono tutti "autonomi". Annulla il gettone di presenza giornaliero: al lavoratore sarà corrisposto un compenso per ogni contatto utile e le provvigioni. Inoltre è abolita la pausa obbligatoria. Essendo i lavoratori autonomi, la pausa non è obbligo del padrone. Chi vuole può farla, però perdendo la retribuzione di quattro degli otto contatti utili, per l'ora di lavoro nella quale si è usufruito della pausa. Il lavoratore, si specifica, sarà libero di svolgere l'attività nel modo che riterrà opportuno al conseguimento del risultato finale. Invece, poi, a ciascun operatore è chiesto di

venire ad orari prestabiliti, le ore di lavoro variano dalle quattro alle otto ore giornaliere; è imposto un obiettivo minimo di contatti positivi da realizzare mensilmente; il lavoratore deve rispondere al cosiddetto "team leader" che dovrebbe solo coordinare ma che in realtà controlla l'operato di ciascuno. Così il Team decide il momento di iniziare a lavorare e quello in cui terminare. Un rapporto gerarchico, una catena di montaggio, governata via computer. Questa è la storia della "cattedrale". Ma esistono, a Misterbianco, altri esempi che dimostrano come si possano cambiare le carte in tavola e scavalcare le circolari di Damiano. Così alla Sicos, altro call center che lavora per Wind e Ras, hanno ingaggiato lavoratori detti in somministrazione (ex interinali), con contratto a tempo determinato. La Sicos fa parte del gruppo Almagia che ha sottoscritto un accordo sindacale (frutto dell'iniziativa di Damiano) per la stabilizzazione di sei mila lavoratori a progetto. Ora però con la Sicos che utilizza gli ex interinali, il sospetto è che si tratti di un modo per aggirare l'ostacolo posto dall'accordo. Fatto sta che, come dice Gabriele Centineo, segretario della Cgil catanese, finora meno di 20.000 su 60.000 lavoratori sono stati stabilizzati. E spesso, anche dove si è proceduto a smascherare i falsi lavoratori autonomi si è cercato il trucco. Spiega Centineo: "Al previsto aumento delle commesse (Ras, Wind) non si risponde con l'aumento delle ore di lavoro degli stabilizzati ma con un vorticoso turn over di interinali". Sono esperienze che lo portano a richiedere non la correzione bensì l'abrogazione della legge 30 e persino delle norme Treu e un ricorso alla "tolleranza zero", facendo partire ispezioni immediate. Ma quello che sarebbe necessario è "un forte protagonismo dei lavoratori per il controllo dell'attività ispettiva, assieme alla denuncia delle condizioni di lavoro".

## I servizi Cgil continuano a crescere

I SERVIZI CGIL

**Controllo degli estratti conto, pensioni, disoccupazione, malattia, maternità, 730, Red, ISEE, diritti contrattuali, informazioni sul mondo del lavoro:** è facile, basta rivolgersi alle Camere del Lavoro della Cgil per ottenere i servizi del Patronato Inca, del CAAF, dell'Ufficio Vertenze Legali, dello Sportello Orientamento Lavoro.

**Per decidere cosa fare del proprio TFR** È possibile richiedere la Guida del Sistema Servizi alle Camere del Lavoro della Cgil.

**Offerte ricreative, culturali, prodotti assicurativi e bancari particolarmente vantaggiosi:** per conoscerli gli iscritti alla Cgil possono richiedere la CARTA DEI SERVIZI alle Camere del Lavoro.

SERVIZI CONVENZIONATI CON LE AZIENDE PARTNER

**Ogni anno 12 milioni di persone si rivolgono al Sistema Servizi della CGIL**

Per non perdere tempo chiedere gli indirizzi al numero verde **848-854388**  
o su internet digitando **www.sistemaservizicgil.it**