

Call center, 30mila contratti ancora da regolarizzare

Finora stabilizzate 24mila persone, al ministero sono fermi 8mila verbali di ispezione. Venerdì sciopero nazionale

di Giuseppe Vespo / Milano

PRONTO Squilli a vuoto venerdì 19 settembre con il popolo dei call center in piazza della Repubblica, a Roma, per manifestare a favore dei diritti degli almeno trentamila contratti a progetto che chiedono di essere stabilizzati. Se si ritrovasero davvero tutti in

corteo, l'Italia dei servizi telefonici sarebbe paralizzato: 250mila persone, che ogni anno fanno girare centinaia di milioni di euro. Per il 2008 la previsione è di 950milioni di fatturato per tutto il comparto. Un terzo degli addetti lavora nei call center in outsourcing, quelli che svolgono servizi di assistenza, vendita e ricerca, per conto terzi. I dati sono di Assocontact, associazione che riunisce le aziende di contact center e che aderisce a Confindustria. Le proteste dei lavoratori e dei sindacati.

Da Milano a Catania, considerata tra le città più precarie d'Italia, il settore in questi anni ha conosciuto una profonda evoluzione. Grazie anche alla stabilizzazione di 24mila persone impiegate nei ser-

vizi inbound - quelli cioè che rispondono alle telefonate - frutto della prima circolare dell'ex ministro Damiano. Ma «resta ancora molto da fare», scrivono nella piattaforma comune Snc-Cgil, Fisl-Cisl e Uilcom. Il riferimento è alle aziende che non rispettano la meno conosciuta seconda circolare del ministero del Lavoro: la numero 08 del 2008. Quella che prevede, in presenza di particolari condizioni (vedi scheda), la stabilizzazione anche degli addetti all'outbound, cioè di chi telefona per proporre contratti e servizi. Che sarebbero tantissimi, secondo stime sindacali. Un'idea potrebbero darla gli ottomila verbali

Il settore occupa 250mila persone e fattura 950 milioni. A Catania il record di precari

di ispezione dormienti in chissà quale cassetto ministeriale.

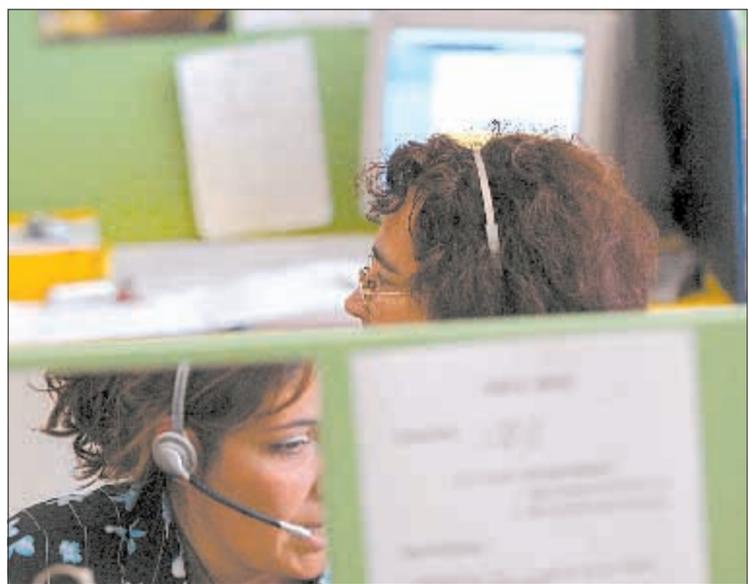
Altra questione è il sistema delle gare d'appalto giocate al massimo ribasso. La cosa riesce ai furbetti del call center, aziende che possono offrire servizi inbound e outbound a prezzi bassissimi. Come fanno? Scaricano i costi dei dipendenti stabilizzati sui co.co.pro. Un inbound - un lavoratore stabilizzato - prende almeno 15 euro l'ora, ma l'azienda riesce a chiedere al committente 11, 12 o 13 euro. La differenza la fa pagare al precario, che percepisce salari magrissimi. «Occorre rafforzare l'azione ispettiva - sostiene Alessandro Genovesi, segretario della Snc-Cgil - E proponiamo che i committenti sottoscrivano la "carta della responsabilità", impegnandosi su tutte le commesse a non praticare gare ribasso e lavorare solo con chi rispetta le norme. Occorre poi - aggiunge il sindacalista - riattivare presso il ministero il tavolo nazionale sui call center». Dall'altra parte risponde Umberto Costamagna, presidente di Assocontact, secondo cui stabilizzare tutti «sic et simpliciter è economicamente insostenibile. C'è molto da fare e il settore ha bisogno di regole - ammette - Ma anche i committenti devono fare la loro parte».

Tra le principali aziende che secondo i sindacati mantengono lavoratori a progetto c'è Omnia Network, che può vantare alcune

Le principali aziende che hanno stabilizzato	
numero di lavoratori	
ATESIA-ALMAVIVA	6.000
TELEPERFORMANCE	2.500
COMDATA	1.500
B2WIN	400
VISIANI-SOFT PEOPLE	900
OMNIA NETWORK	600
TRANSCOM	400
TELEWORK	500

Le principali aziende che mantengono lavoratori a progetto	
numero di lavoratori	
CALL & CALL	700
PHONEMEDIA	1.000
LOMBARDIA CALL	500
EUROCALL	300
TELEVOICE	500
TIEMPO NORD	300
PHONETICA	350
OMNIA NETWORK	1.000

particolarità: è la prima ad essersi quotata in Borsa (febbraio 2007) ed è la prima su cui pende un mega-ricorso dei dipendenti. Quello fatto da 230 dei 275 lavoratori che nel 2006 sono stati ceduti a Omnia dal call center Wind di Sesto San Giovanni, Milano. La sentenza di primo grado è attesa per i prossimi mesi. Intanto loro, gli esternalizzati, hanno organizzato uno sciopero per il 22 settembre.



Operatori al lavoro in un call center Foto di Andrea Sabbadini

LA NORMA

Quando il rapporto deve essere di lavoro subordinato

Per il ministero del Lavoro l'outbound, colui che effettua le telefonate, non è tale qualora si riscontri una sola delle seguenti criticità: il programma di lavoro non individui la specifica campagna promozionale cui l'operatore è assegnato; la prestazione non sia circoscritta alle sole attività outbound, ma contempli anche parzialmente l'inbound; la prestazione non sia resa nell'ambito di una fascia oraria con possibilità per il collaboratore di gestire qualità e collocazio-

ne temporale della stessa. Le modalità di effettuazione della prestazione siano vincolate all'uso di sistemi informatici che non consentano l'autodeterminazione dei ritmi lavorativi. La postazione non sia dotata di un apposito "break" che consenta di interrompere in qualsiasi momento lo svolgimento della prestazione. Chi è sottoposto ad una sola di queste condizioni - come quella "del cervellone" che passa le chiamate automaticamente - ha diritto alla stabilizzazione.

nuova sede è anche intervenuta l'Asl di Milano perché non funzionava l'impianto di aerazione e la gente sveniva». Va peggio al Sud. A Catania per esempio. Dove risiede quella che Nidil e Snc-Cgil hanno definito in un'indagine di luglio "La generazione low cost": 40 call center che ospitano, tra i 4.500 lavoratori, anche co.co.pro da 150 euro al mese. All'ombra del vulcano risiede, tra gli altri, il

Lombardia Call, che risponde per alcuni ospedali milanesi. «Qui spesso non è rispettata neanche la prima circolare Damiano. E non si tratta solo di lavoratori 25enni, ma anche 40-50enni - dice Massimo Malerba del Nidil-Cgil - A Catania, con le promesse (mancate) di stabilizzazione e le selezioni pre-elettorali, in alcuni call center si coltivano pure orticelli politici».

DELLA MERLIN E DELLA SUA LEGGE SI PARLA MOLTO. MA CHI ERA LA MERLIN? CHE COSA ERANO "LE CASE"? CHE COS'È LA PROSTITUZIONE OGGI?

Le chiavi del tempo

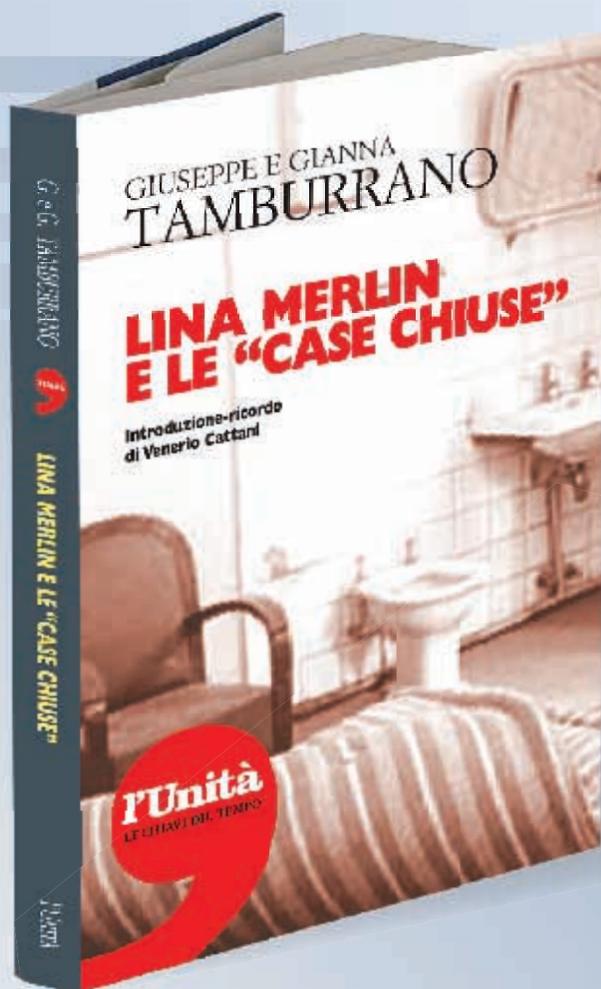
Classici di ieri e di oggi per capire il mondo in cui viviamo

In edicola il 20 settembre in occasione del 50° anniversario della chiusura delle "case chiuse" a soli 6,90 € in più rispetto al prezzo del quotidiano.

GIUSEPPE E GIANNA TAMBURRANO con l'introduzione ricordo di Venerio Cattani

LINA MERLIN E LE "CASE CHIUSE"

Puoi acquistare questo libro anche in internet www.unita.it/store oppure chiamando il nostro servizio clienti tel. 02.66505065 (lunedì-venerdì dalle h.9.00 alle h.14.00)



l'Unità