

Call center, oggi squilla la protesta

di Giuseppe Vespo



Un call center di Roma
Foto di Andrea Sabbadini

ALICE

«Quando salta anche la pausa per il bagno»

«Quando entri per la prima volta in call center la sensazione è bella. L'ambiente è giovane e pensi: "Perché no, in fondo ci resterò poco". Poi ti accorgi che tutto cambia. Alice (nome inventato) si sta laureando in Economia, ma dal 2007 è anche una dei 900 subordinati del gruppo Visiant. Lavora, part-time, a Napoli. «Con le stabilizzazioni - racconta - l'azienda non credeva che avremmo accettato. Ma in molti abbiamo pensato di prendere per buono quello che il momento ci offriva». «La stabilizzazione migliora la condizione economica, ma ti stravolge la vita privata, che non puoi più gestire come vuoi. Il lavoro dell'inbound è massacrante: stai ore al telefono e spesso, quando hai le chiamate in coda, non riesci a sfruttare il quarto d'ora di pausa di cui disponi ogni due ore. Salti quello e addio bagno».

ALFIO

«Dal primo all'ultimo, tutti senza posto fisso»

Oggi è un **outbound**, quindi precario, per un nuovo call center. Ma fino ad agosto ha lavorato in condizioni straordinarie per una società di servizi telefonici in outsourcing di Catania. Alfio, nome di fantasia, studente universitario, non ha resistito al ricatto e si è licenziato. Era team leader a progetto: «Per due anni ho coordinato il lavoro di un gruppo di lavoratori a progetto (fino a venti persone) in una filiale fuori città. Tutti i giorni arrivo e chiudevo il call center, selezionavo e formavo il personale che poi gestivo al lavoro. Tutto da precario. Anzi, tutti precari: dagli addetti alle chiamate ai coordinatori, passando per le segretarie e responsabili commerciali». Cartoline da Catania, città leader per numero di iscrizioni alla gestione separata dell'Inps. Città precaria.

Roma, piazza della Repubblica. È il giorno dei diritti per migliaia di lavoratori, stabilizzati e precari, dei call center di tutta Italia. Lo sciopero nazionale indetto dai sindacati «a difesa della buona occupazione, contro il dumping delle imprese scorrette, per maggiori controlli e per la stabilizzazione dei precari del settore», convoca il popolo in cuffietta telefonica. I pullman arrivano da Milano, Torino, Ivrea, La Spezia, Bologna, Firenze. Ma anche dal Sud, dove si concentra più della metà degli 80mila addetti ai servizi telefonici in outsourcing, cioè in conto terzi. Dalla Calabria sono attese centinaia di persone, è massiccia l'adesione stimata dai sindacati in Puglia. Difficile dire in quanti arriveranno da Napoli, nel giorno di San Gennaro, o dalla Sicilia. Il corteo da piazza della Repubblica si sposterà lungo via Einaudi, piazza dei Cinquecento, via Cavour, per scorrere lungo i Fori Imperiali e confluire in piazza Madonna di Loreto. Sul si alterneranno diversi delegati. La parola andrà ad Emilio Miceli, segretario della Slc-Cgil.

La manifestazione cade a pochi giorni dal termine previsto dalla seconda circolare (8/08) dell'ex ministro del Lavoro, Cesare Damiano, che indica il 30 settembre come ultimo giorno per trasformare i lavoratori precari in subordinati, beneficiando delle condizioni di vantaggio previste dalla prima circolare dello stesso Damiano. Quella che ha portato alla stabilizzazione in due anni di 24mila addetti all'inbound, cioè quei lavoratori che rispondono alle telefonate dei clienti. Anche per questo Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom, premono affinché le aziende normalizzino i lavoratori a progetto. «Una richiesta economicamente insostenibile» ha già risposto il presidente di Assocontact, Umberto Costamagna, che per altri versi difende i 30mila atipici impiegati nei servizi di outbound, di cui i sindacati chiedono la stabilizzazione. Dopo il provvedimento del Garante per la Privacy che vieta alle aziende la possibilità di telefonare nelle case per proporre prodotti e servizi, questi precari rischiano ora di perdere anche il posto. Lo stesso Costamagna, con la sua Call & Call ne ha stabilizzati più di un migliaio, ma conta ancora circa 700 lavoratori outbound a progetto. Su di loro, poi, si gioca un'altra partita, fondamentale: quella delle gare d'appalto al massimo ribasso. L'esempio classico: il committente indice la gara per la gestione di un servizio. Le aziende più furbe riescono a offrire qualsiasi servizio a prezzi molto bassi. Il trucco sta nello scaricare i costi dei lavoratori subordinati (un inbound è pagato 15 euro l'ora) sui co.co. pro, che privi di tutele e diritti percepiscono salari da fame. I sindacati per questo hanno proposto diverse soluzioni, tra cui quella di sensibilizzare i committenti, invitandoli a firmare una «carta della

Stabilizzati o precari da tutt'Italia a Roma per la difesa dell'occupazione per il rispetto dei diritti

Sono le moderne catene di montaggio. Anche se le vecchie catene non sono per nulla sparite, esistono ancora, magari disposte in officine più salubri. Nelle nuove però non ci sono gli operai alla Charlot, intenti ad avvitare convulsamente bulloni su bulloni. Ora vediamo schiere di giovani che altrettanto convulsamente si aggrappano a un oggetto: il telefono. Sono le ragazze e i ragazzi dei call center, le cattedrali di una buona parte del moderno proletariato. Dove il sindacato spesso e volentieri non riesce a entrare. Sono entrati però, in quei misteriosi meandri, decine e decine di scrittori, poeti, registi, teleoperatori. Tutti così hanno potuto in qualche modo vivere la sorte di questa fresca forza lavoro. Così è stato per i molti spettatori di «Tutta la vita davanti» il film di Paolo Virzi. E si sono messi nei panni di Sabrina Ferilli, perfetta leader del team, come si usa dire in queste forme di lavoro. Una kapò op-

Gioco dell'oca senza fine nella più grande fabbrica delle telefonate

Atesia di Roma, duemila dipendenti a cinquecento euro al mese, poi ci sono gli atipici e gli interinali e persino quelli senza stipendio

di Luciana Cimino / Roma

IL SIMBOLO Un girone dell'inferno dantesco o un gioco dell'oca perverso: ad ogni giro di assunzioni i diritti conquistati dai lavoratori si perdono e questi devono ricominciare la lotta da capo oppure accettare le condizioni per non rischiare lo stipendio. Succede ad Atesia, il più grande call center d'Italia, l'ottavo d'Europa, divenuto il luogo simbolo del lavoro precario. Ascanio Celestini

ha girato anche un film, "Parole Sante!", su questo edificio di vetro situato a 50 metri da un noto centro commerciale della capitale, in un quartiere popolare che ha poco o nulla, se non, appunto, questi due palazzoni che si specchiano l'un l'altro. Duemila dipendenti assunti a tempo indeterminato con un contratto part time da circa 500 euro al mese, svariate centinaia, invece, assunti con contratti atipici o interinali. Tra questi un cospicuo gruppo che da mesi non riceve lo stipendio. Atesia e Interim 25, l'azienda che li ha assunti, si ac-

cusano a vicenda del mancato pagamento e la soluzione della vicenda non sembra ancora vicina. A un anno di distanza dalla fine della lunga vertenza che ha visto per la prima volta nella storia dell'azienda i lavoratori in sciopero (con una adesione del 90 per cento), la situazione in Atesia sembra ritornata quella di un tempo. «L'atteggiamento dei responsabili è rimasto lo stesso: coercizione, ricatti, minacce». «Quello che è cambiato - racconta Gabriele, che a luglio ha ricevuto una lettera con la quale gli veniva comunicato l'allontanamento dal lavoro, - è che la repressione velata è aumentata e

viene difficile riunirsi, confrontarsi». Altrimenti detto «la forza per fare uno sciopero ora non c'è». Occorre fare un passo indietro per capire la storia di quelle che viene definita la "fabbrica dei precari". Nel 2005, la decisione del call center di abbassare da

Prima in Italia
ottava in Europa
Assunzioni continue
meglio con laurea
Ma senza pretese

85 a 80 centesimi il compenso per ogni telefonata provoca una reazione spontanea tra i lavoratori che si organizzano. A quel tempo, e in forme diverse anche adesso, si poteva guadagnare anche meno di un euro al giorno. Scoppia il caso Atesia, l'azienda con migliaia di lavoratori e neanche un dipendente». Ad agosto 2006 l'ispettore del lavoro boccia la condotta del call center che fa ricorso. Intanto i sindacati e il governo propongono un accordo in cui i precari rinunciano al pregresso in cambio di un contratto part time a tempo indeterminato da 500 euro al mese. Accordo che viene bocciato dai la-

voratori in un referendum organizzato dalla Cgil ma che passa lo stesso. Il collettivo viene falciato. «In 5 siamo stati licenziati in tronco - spiega Valerio - ad altri 35 non è stato rinnovato il contratto». Molti di quelli che protestarono hanno ricevuto avvisi di garanzia ma alcuni di loro continuano a volantinare fuori dai cancelli e a fare «informazione su come autorganizzarsi». Il call center, invece, continua a cercare lavoratori. «Atesia (...) ricerca per la propria sede di Roma intervistatori telefonici (...) Costituirà titolo preferenziale la laurea». È questo l'annuncio che compare sui siti e sui giornali.

manzo, «Una notte al call center» (Rizzoli) di Bhagat Chetan, ha raccontato la storia di sei impiegati di un call center in India, minacciati di licenziamento. Questo è un Paese dove risiedono i servizi telefonici di molte società europee e americane, con 700.000 operatori. E nel racconto può capitare che arrivi una telefonata di Dio. Quel Dio potrebbe, dovrebbe, essere il sindacato, inteso come capacità e forza di auto-organizzazione. Quel sindacato che oggi, almeno in Italia, organizza la manifestazione di Roma. Apre così l'autunno. Per denunciare un imbroglione col ministro Damiano aveva iniziato una politica di risanamento, 24 mila lavoratori erano stati stabilizzati. Un'opera interrotta e ora il centrodestra cerca di disfare quel che è stato costruito.

TEMPI MODERNI

Così cinema e libri raccontano la nuova catena di montaggio

di Bruno Ugolini



Sabrina Ferilli in «Tutta la vita davanti» di Paolo Virzi

pressiva che alla fine è inghiottita anche lei dal meccanismo produttivo spesso perverso. Un altro film è in preparazione: «Fuga dal Call Center», con la regia di Federico Rizzo. Un'iniziativa lungamente preparata tra le aree industriali abbandonate di Sesto San

Giovanni, un tempo capitale dell'industria manifatturiera. Uno scenario simbolico. Anche gli operatori televisivi hanno non di rado indagato nel mondo dei call center. Indimenticabile una puntata delle Jene con una troupe che interrogava i collaborato-

ri a progetto del call center dell'Inps-Inail di Bitritto in provincia di Bari. Nuove forme di espressione coinvolgono gli audiolibri, come in «Parole in cuffia» di Alesia Rapone. Un altro esempio appare nel sito <http://accademiaeisenzi.podomatic.com>. La storia («Call Center») riguarda quattro ragazze che mescolano le loro diverse mansioni. Dove però il materiale abbondava nella produzione libraria. Quasi impossibile catalogare tutti i libri usciti sull'argomento. Comincio con «Call center, gli schiavi elettronici della new economy» di Claudio Cugusi, editore Fratelli Frilli. E' descritta l'organizzazione del lavoro con le tre figure centrali: il supervisore (decide su malattie, ferie e riposi); il team leader (il ruolo della Ferilli nel film

di Virzi), gli operatori telefonici. Non c'è però, in questa organizzazione del lavoro, uno spirito solidale di squadra. C'è, semmai, una competizione sfrenata, voluttà. L'operatore sta in solitudine davanti al computer e non può esibire la propria autonomia creatività. C'è una specie di regolamento da rispettare. Le risposte sono automatiche, meccaniche e spesso, di fronte all'insoddisfazione dell'utente fanno sentire il callcenterista impotente, frustrato. Altri contributi, spesso con un riconosciuto valore letterario sono venuti con «Mi chiamo Roberta» di Aldo Nove (Einaudi), poi troviamo Ascanio Celestini con i suoi «Appunti per un film sulle lotte di classe». E ancora: Melania Mazzucco con «Un giorno perfetto» (Rizzoli) poi tradot-

to nel film di Ferzan Ozpetek, presentato a Venezia; Michela Murgia con «Il mondo deve sapere»; Marco Desiati con «Vita precaria e amore eterno» Mondadori; «Voice center» di Zeldia Zeta (edizioni Cairo). Un titolo ironico è quello di Andrea Bajani «Mi spezzo ma non m'impiego». (Einaudi). Mentre Giovanna Altieri, dirigente dell'Ires Cgil, ha dato alle stampe nel 2002, un «Lavorare nei call center» (Ediesse) dove tra l'altro si analizzano i diversi profili professionali: «numeroverdisti», intervistatori telefonici, televenditori, addetti all'assistenza clienti e al recupero crediti, consulenti finanziari, web call centres operatori. I call center non sono però una prerogativa dell'Italia. Un ro-

Le principali aziende che hanno stabilizzato

numero di lavoratori	
ATESIA-ALMAVIVA	6.000
TELEPERFORMANCE	2.500
COMDATA	1.500
B2WIN	400
VISANT-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