

Troppe tasse, fuggono pure i call center

Le aziende vanno in Albania e Romania, dove burocrazia e costo del lavoro sono minori: «Restare in Italia è impossibile»

Antonio Signorini

Roma Un branco di ragazze, giovani e avvenenti, va al lavoro. Saltellano verso le rispettive postazioni al ritmo di musica da discoteca, intonando canzoni motivazionali improbabili, prima di inforcare cuffia e microfono. Il messaggio è chiaro: i dipendenti dei call center sono carne da cannone per imprenditori corsari. Sono passati sei anni dal film di Paolo Virzì *Tutta la vita davanti*, mal'immagine dei call (e ora contact) center è ancora quella. Stereotipo coccolato da sindacati e politici a caccia di nuove classi sociali da salvare. Nel frattempo molto è cambiato. Intanto una selezione tra le imprese. Gli avventurieri ci sono, ma sono molti meno. C'è un contratto nazionale di lavoro. Su 80 mila addetti nelle società che gestiscono servizi in *outsourcing*, il 60% ha un contratto tipico.

Se il film si dovesse fare oggi, ambiente e attori sarebbero trenta-quarantenni, tante donne del Sud. Intere famiglie che lavorano per gli stessi centri, un po' come succedeva con le fabbriche degli anni Cinquan-

ta. Lavoratori qualificati e formati; ci sono persino i primi pensionati, racconta un imprenditore del settore che si è ritrovato dopo un ventennio di servizio con l'età media dei suoi dipendenti cresciuta di una decina di anni.

Il problema è che, a breve, la location di un film sui centri di contatto potrebbe cambiare, di nuovo, radicalmente. E non in bene. Crisi economica, burocrazia e tasse stanno riuscendo dove i vari movimenti e la sinistra radicale avevano fallito all'inizio degli anni 2000, cioè cancellare il lavoro atipico per eccellenza. Nel senso che i call center stanno fuggendo.

Il prossimo film di Virzì potrebbe essere ambientato in Albania o in Romania, tra capannoni affittati a un euro, dove lavorano ragazzi che hanno imparato un ottimo italiano grazie a mamma tv. Se ne sono accorti gli italiani che chiamano l'assistenza di grandi gruppi e dall'altra parte del telefono sentono accenti dell'est. E se ne sono accorti anche i giovani italiani a caccia di un lavoro: sempre più rare le offerte.

L'*offshoring* è iniziato da tem-

po, ma è sempre più diffuso. Lo fanno le grandi aziende che gestiscono autonomamente i call center, ma anche le società che gestiscono il servizio per altri. Secondo i dati dell'associazione di categoria, Assocontact, il fatturato prodotto da queste società all'estero è di 60 milioni di euro. Il 20 per cento del giro di affari dell'*outbound* (le chiamate ai clienti) viene dai centri che si trovano all'estero. Principalmente Romania (che comunque è Unione europea), ma anche Albania. Numeri per difetto. Nel complesso, stima un sindacalista, ormai un'assunzione ogni due è all'estero.

«La crisi l'abbiamo sentita anche noi - spiega Umberto Costamagna, presidente di Assocontact - i nostri committenti cominciano a chiedere sconti. Il settore continua a crescere, ma il margine è al minimo». Pesa l'alto costo del lavoro: circa l'80% del totale, contro il 20% medio dell'industria. Poi le tasse «l'Irap che penalizza chi assume», spiega Costamagna. Di fronte a questa situazione «qualcuno ha deciso di lavorare sul costo del personale e andare in *offshoring*. È una scelta

non ci piace - aggiunge - perché non è strategica, ma è una necessità imposta dalla committenza nei costi». Una «ultima spiaggia» che rischia di fare diventare gli anni dei call center corsari, un ricordo felice.

Almaviva Contact ha oltre 10 mila dipendenti, segue clienti italiani esclusivamente con operatori che lavorano in Italia. «Questo ha garantito fino a oggi i livelli occupazionali». Però «è innegabile che rispetto a scelte alternative abbiamo avuto pesanti penalizzazioni economiche, oggi non più sostenibili. Ancor più in una situazione di rigare al ribasso», spiega Andrea Antonelli, amministratore delegato del gruppo.

Il riferimento è alla famosa gara indetta dal comune di Milano per la gestione del servizio 020202. La base d'asta decisa dalla giunta di Palazzo Marino non copre nemmeno il costo del lavoro. Dopo questo caso il presidente della Commissione Lavoro della Camera Cesare Damiano ha deciso di avviare un'indagine conoscitiva. E dire che il sindaco Giuliano Pisapia appartiene a quella sinistra che, a parole, era contro lo sfruttamento da call center.

DATI PREOCCUPANTI

Un'assunzione su due fuori confine. Il 20% del giro d'affari è all'estero

OPERATORI STRITOLATI

«Anche se il settore è in crescita i margini di guadagno sono minimi»

The collage features a newspaper clipping with the headline "Troppe tasse, fuggono pure i call center" and an advertisement for Samsonelec shoes. The advertisement text reads: "PER FARLE COSÌ LEGGERE NON ABBIAMO TOLTO NULLA." The shoes are dark blue and appear to be made of a soft, flexible material.

LA FOTOGRAFIA

190

Il numero di imprese

320/340 sedi operative



1.150

milioni di euro

Il valore di mercato

860 milioni inbound



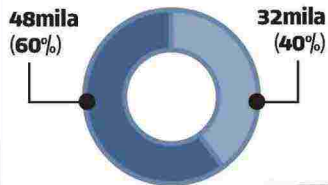
290 milioni outbound

80.000

Il numero totale di addetti

Assunti a tempo indeterminato e determinato

Collaboratori a progetto



uomini

33%

donne

67%



87,5%

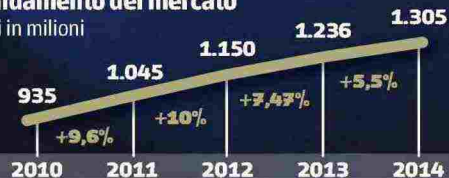
Le aziende con meno di 200 operatori

Fasce di età



L'andamento del mercato

Dati in milioni



Fonte: Dati Assocontact relativi all'anno 2012

L'EGO