

# Sitel, quando il call center trasloca in Serbia

GIUSEPPE VESPO  
MILANO

Mille chilometri, meno della distanza che passa tra Milano e Catania, ma nella giusta direzione. Così aumentano i margini, diminuiscono le spese, si possono ricevere pure gli incentivi statali. Se lo ha fatto la Fiat, perché non può farlo un call center?

## LA SCELTA DI HEWLETT PACKARD

E infatti Sitel Italia, costola della omonima multinazionale americana, non è certo il primo *contact center* che lascia il Paese per andare in Serbia e rispondere da lì alle telefonate dei clienti italiani. In questo caso si tratta dei clienti di Hewlett Packard, il colosso statunitense dei computer. Da metà marzo, una voce elettronica avvisa chi telefona al numero verde di Hp: «La nostra assistenza tecnica è fornita da Belgrado». E pazienza per i dipendenti milanesi di Sitel che attualmente si trovano in aspettativa. Complessivamente sono 165 persone, di cui 75 donne. In 111 lavorano alla commessa Hewlett Packard. Nei giorni scorsi sono stati protagonisti di due *sit-in* davanti alla sede della Regione Lombardia e a quella del Comune di Milano, che sono anche datrici di lavoro per addetti alle telefonate e non sono immuni da critiche e proteste.

Undici anni dopo la sua nascita, Sitel Italia ha deciso di chiudere e trasferire la sua commessa più grossa in Serbia. La delocalizzazione sembra imposta dalle esigenze del committente Hp, che da gennaio di quest'anno avrebbe pensato di spostare gradualmente a Belgrado le attività di call center e di assistenza clienti italiane e spagnole. Sitel si è adeguata.

Il graduale trasloco, e la conseguente riduzione dell'attività svolta per Hp, è il motivo per cui nel corso dell'anno scorso i dipendenti Sitel sono stati messi in cassa integrazione e

adesso si trovano in aspettativa. Hp Italia ha preferito non entrare nel merito della vicenda - e del peso che le scelte della multinazionale americana avrebbero sulla delocalizzazione del call center - si è limitata a far sapere che «lavoriamo con Sitel per garantire la massima assistenza ai nostri clienti».

Quella della multinazionale dei computer non è l'unica commessa del call center con sede a Milano. L'altro grande committente è Lg, colosso sudcoreano dell'informatica. Per Lg lavorano 27 dipendenti Sitel, che entro il 20 maggio passeranno con una cessione di ramo d'azienda alla società Action Portugal Sa.

Ai portoghesi andrà il pacchetto completo: commessa, lavoratori e i locali messi a disposizione a Milano dallo stesso committente. Tutte le altre attività, svolte per Toshiba, Bosch, Mondadori, Teletu/Vodafone, Global e Filiassur, occupano ciascuna dai nove ai due dipendenti Sitel, e anche questi sono previsti tra gli esuberanti. «Non vorrei che la chiusura di Sitel Italia e la cessione del ramo d'azienda ad Action Portugal fosse solo un modo per tenere un piede nel nostro Paese», sospetta Alessandro Manzoni, rsu della Slc-Cgil. «Sitel controlla Action Portugal. Con questa operazione potrebbe liberarsi dei lavoratori più costosi e magari riassumere dei giovani con i nuovi contratti a tempo determinato o di apprendistato».

Giovedì scorso, i dipendenti Sitel hanno manifestato ai piedi del grattacielo della Regione, mentre una delegazione sindacale veniva ricevuta dai funzionari di palazzo Lombardia. «Vorrei che la Regione chiedesse indietro tutti i soldi pubblici presi dall'azienda», dice Alessandro, otto anni alla Sitel.

## PERDERE IL LAVORO A 40 ANNI

«Parlo della cassa integrazione. Se non riescono a fermare le multinazionali, mi piacerebbe almeno che le no-

stre istituzioni riuscissero a non farsi prendere in giro». «Prendono le commesse in Italia, usano i nostri soldi pubblici e poi vanno via», rincara Giovanna, da sei anni al call center. Mediamente queste persone hanno circa quaranta anni. Francesco ne ha 39: «Se usciamo adesso dal mondo del lavoro - si domanda - che facciamo? Il governo si preoccupa dei giovani, noi non siamo vecchi. E stiamo perdendo il posto».

Molti di loro sono stati assunti con contratti a tempo indeterminato dopo le circolari di qualche anno fa dell'ex ministro Damiano, che imponevano la regolarizzazione degli addetti alle chiamate in entrata nei call center. Ora l'attenzione verso questo spicchio di mondo del lavoro è scemata. Eppure sono molte le realtà in sofferenza.

## NON SOLO SITEL

Al presidio dei dipendenti Sitel si trovano lavoratori di altri call center. Marco Elli è un delegato Uilcom. Racconta della E-care di Cesano Boscone, dove fino a un anno e mezzo fa lavoravano 1.200 persone, mentre ora sono la metà. E adesso che la commessa Fastweb scricchiola, il rischio è che il numero dei dipendenti si riduca ancora a quota 400. Lidia Mastrolillo, rsu Uilcom, parla invece della Gepin. «La nostra azienda - dice - ha in appalto il call center della Regione. Qualche tempo fa sono stati dichiarati quattro lavoratori in esubero, perché la Regione ha chiuso un ufficio. Per non lasciare a casa i colleghi, siamo in solidarietà».

Venerdì la protesta si è spostata davanti a palazzo Marino, sede del Comune. Qui la gara d'appalto per il servizio 020202 è stata indetta al massimo ribasso, talmente basso che il presidente dell'associazione delle imprese di contact center ha invitato a disertare la gara. Milano e Belgrado non sono poi così lontane.

● **L'azienda** con sede a Milano si occupa dell'assistenza, tra gli altri, dei colossi Hp e Lg

● **Il trasferimento** a Belgrado fa risparmiare, ma con la chiusura rischiano in 165

● **Proteste in Regione:** «Quale futuro per noi?»

...

**La solidarietà dei colleghi degli altri centri: problemi anche all'E-care di Cesano Boscone e alla Gepin**



Ragazze al lavoro in un call center



Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.