

“SFRUTTATI E MESSI ALLA PORTA” CALL CENTER, PRECARI CONTRO RENZI

ROMA, I LAVORATORI AL GOVERNO: “BASTA CON LE DELOCALIZZAZIONI SELVAGGE”

di Salvatore Cannavò

Buongiorno, sono Rosi in che cosa posso esserle utile?”. Per dodici anni, Rosi, di Palermo, ha ripetuto questa frase a ogni singola telefonata a cui ha risposto dalla sua postazione di call center Almaviva. Ora si è stufata: “È arrivato il momento – grida dal palco – in cui qualcun altro deve essere utile a me”. Si rivolge al governo e con lei ci sono circa cinquemila lavoratori che da tutta Italia hanno attraversato le vie di Roma per riempire piazza Ss. Apostoli. Manifestazione e sciopero riusciti (80% l’adesione media) per un conflitto a cui il governo Renzi è chiamato a dare risposta. Non a caso, intervenendo dal palco, Susanna Camusso afferma che “solo dal lavoro si cambia davvero verso all’Italia”.

I LAVORATORI dei call center sono circa 80 mila e oggi si sentono molto più vicini alle aziende con cui hanno un contratto di lavoro. Almeno quelle che rispettano i diritti. “Il problema non è la società – dice un lavoratore Almaviva di Catania – loro non delocalizzano, lo hanno scritto nello statuto. Il pro-

blema sono i committenti”. Sono questi a strozzare le circa 2000 aziende del settore imponendo ribassi dei costi e minacciando di ricorrere a strutture collocate all’estero, dove i salari sono più bassi. I sindacati di categoria di Cgil, Cisl e Uil hanno recentemente denunciato, alla Procura di Roma e all’Agcom, Eni, Fastweb, Mediaset, Sky, Telecom, Vodafone, Wind “e altre” per “l’assoluta inosservanza” della legge 83/2012 (Decreto sviluppo) in merito alle “attività gestite in Paesi esteri”. A questa situazione si aggiunge il fenomeno dei troppi incentivi. La Cgil ha calcolato che il costo del lavoro per chi usufruisce dei contributi per l’occupazione (legge 407/90) o dei fondi Fse può ridursi del 31 ma anche dell’87%: calcolando in 14,5 euro l’ora la paga media in aziende regolari, per quelle che, al Sud, usufruiscono degli incentivi il compenso scende a 11 euro mentre per coloro che cumulano anche i fondi Fse si arriva a 7,7 euro l’ora (ovviamente lordi). La normativa, quindi, induce a creare aziende *ad hoc* che muoiono al termine degli incentivi. Come la Phonemedia-OmniaNetwork, in Calabria, che dopo aver ottenuto 11 milioni di euro di Fse, dopo tre anni ha lasciato a casa 12 mila

lavoratori. Nella manifestazione di ieri va anche registrato anche un nuovo orgoglio nazionale: “Vogliamo difendere il lavoro italiano e vogliamo che gli utenti siano davvero informati su chi risponde alle loro chiamate, se si tratta di un operatore italiano oppure no” ripetono un po’ tutti. La legge, infatti, impone ai call center di informare il cliente sul luogo in cui la struttura opera, ma questa disposizione è quasi sempre aggirata.

L’ALTRO FENOMENO è quello che regola il massimo ribasso. In un settore in cui il 70% del fatturato è costituito dal costo del lavoro, per ottenere una commessa presso un grande ente si deve risparmiare al massimo. I sindacati denunciano comportamenti scorretti anche da parte delle amministrazioni pubbliche. Come il Comune di Milano che ha affidato la gestione del servizio 020202 con gara al massimo ribasso a cui ha partecipato la Comdate che ha sedi in Romania e Croazia. Situazione analoga si potrebbe verificare a Roma con il servizio 060606 per ora affidato ad Almaviva. L’azienda pubblica Acea di Roma ha indetto una gara in cui ha autorizzato la delocalizzazione dell’attività.

Terzo problema, i cambi di appalto, molto frequenti viste le caratteristiche del settore, comportano la chiusura dei rapporti di lavoro. Allo stesso tempo, lo si vede anche dalla composizione della piazza, il call center non è più l’ambito che veniva raffigurato da Paolo Virzi in *Tutta la vita davanti*. “Io ho il mutuo e mantengo tre figli” dice una lavoratrice siciliana di 40 anni. La parola più gettonata della manifestazione è “futuro” insieme a “dignità”. La richiesta generale è quella di avere più regole e di poter lavorare “serenamente” in un settore ancora deregolamentato. L’ultimo intervento, nel 2007, a opera del ministro dell’epoca, Cesare **Damiano** – per lui l’ovazione dalla piazza – permise di stabilizzare 26 mila lavoratori. A Renzi non si chiede tanto ma solo “alcuni interventi legislativi” come la modifica dell’articolo 2112 del Codice civile per garantire i posti di lavoro in caso di cambio di appalti, la sistemazione della direttiva europea sulle delocalizzazioni e una revisione drastica del sistema degli incentivi. “Il governo non è né insensibile né impreparato” ha risposto il viceministro allo Sviluppo economico, Claudio De Vincenti, annunciando per il mese di giugno un tavolo di confronto con aziende e sindacati.

I PENULTIMI

La rabbia degli ex giovani, ormai 40enni, alla manifestazione: “Pagati anche 7 euro lordi l’ora. Vittime delle gare al ribasso”





5 MILA IN PIAZZA Il corteo dei lavoratori dei call center *Ansa*