

**VERSO LO SCIOPERO** Il 10 novembre protestano i dipendenti di Almaviva contro i licenziamenti  
Incentivi sbagliati e delocalizzazioni: addio all'ultimo pezzo di economia ad alta intensità di lavoro

# Call center, un settore distrutto più dalla politica che dalla crisi

» STEFANO FELTRI

**I**n una città senza grandi industrie come Roma, il palazzone di Almaviva alla periferia Nord è la cosa più simile a una fabbrica. Invece delle catene di montaggio ci sono le cuffiette e i computer di un call center. E come tante altre fabbriche che hanno segnato la storia d'Italia sembra destinata a diventare un fantasma: giovedì prossimo tutti i dipendenti del gruppo Almaviva in Italia sciopereranno, ma l'azienda non cambia linea. I centri di Roma e Napoli vanno chiusi, 2511 persone da licenziare, 1666 nella Capitale, 845 a Napoli: su 2,3 milioni di ricavi mensili, dicono dal gruppo, ci sono 1,2 milioni di perdite. E non si può continuare così.

**POI CI SONO I 400** dipendenti di Palermo: i primi trasferimenti a Rende, in Calabria, partiranno l'8 novembre. Una parte doveva essere assorbita da Exprivia, concorrente di Almaviva che ha vinto una commessa Enel, ma l'accordo coi sindacati non c'è: lo scontro è sulle differenze di retribuzione e sulla prospettiva che un cambio di azienda implichi lasciare il vecchio articolo 18 che tutela in caso di licenziamento. I sindacati, che nel settore dei call center hanno sempre faticato a penetrare, sono battaglieri. Susanna Camusso, segretario della Cgil, ha parlato di "un atteggiamento irresponsabile da parte di questa azienda, che usa i lavoratori come scudi umani ri-

spetto a un settore dove legare al massimo ribasso sono diventate la norma". Praticamente gli stessi toni dei Cobas, che vedono nelle proposte di un accordo aziendale per "valutare la qualità del servizio e la produttività" (come dice l'ad di Almaviva Contact Andrea Antonelli al *Corriere*) l'inizio di "un peggioramento generalizzato delle condizioni di lavoro per l'intero settore che minerà la salute psicofisica di migliaia di lavoratori".

Se le ragioni della protesta sono evidenti, individuare i bersagli è più complesso. Certo, Almaviva Contact non se la passa bene: ha chiuso il 2015 con un fatturato di 152,9 milioni e perdite per 9,5, al 31 dicembre 2015 i dipendenti erano 7906, già in calo rispetto agli 8253 di un anno prima. I call center italiani sono però ormai soltanto la periferia della galassia Almaviva: l'imprenditore prodiano Alberto Tripi ha trasformato quella che era stata la holding Finsiel dell'Iri in un gigante globale. Mediobanca la mette al posto 263 della classifica del capitalismo italiano, con un fatturato di 709,2 milioni e un margine operativo netto di 18,3 milioni. Mentre il numero di dipendenti italiani si riduce, quello nel mondo è salito in un anno da 26.862 a 32.447. La crescita è soprattutto in Sudamerica, Brasile e Colombia, ma derogando a un suo storico tabù Almaviva ha aperto anche un call center da un centinaio di persone in Romania per servire, tra l'altro, il mercato italiano.

**L'AZIENDA DICE** che il problema è la concorrenza selvaggia. Da un lato il ministero dello Sviluppo negozia per evitare la perdita di posti di lavoro, dall'altro il governo imponen-

do *spending review* agli enti locali e alle aziende pubbliche le spinge a tagliare sui servizi. Inclusi i call center: gli appalti vengono vinti con ribassi tali che è impossibile pagare quei 17 euro l'ora che sono il costo medio di un operatore italiano. L'Albania, sottolinea Almaviva, stasucchiando posti italiani: 25 mila lavoratori che per una cifra tra i 220 e i 500 euro al mese rispondono anche agli italiani. In Italia i salari erano nel 2014 tra i 550 e i 1.000 euro mensili.

L'austerità non è l'unico danno causato dalla politica al settore, nel quale è intervenuta forse troppo. La legge 407 del 1990 ha stabilito una riduzione consistente dei contributi previdenziali per le aziende che assumono a tempo indeterminato chi era disoccupato o in cassa integrazione da 2 anni. Poi è arrivato un intervento dell'ex ministro del Lavoro Cesare **Damiano** nel 2006 che cercava di arginare l'abuso dei contratti a progetto stabilendo che almeno i lavoratori *inbound* (quelli dei call center che ricevono le telefonate) dovessero essere trattati come dipendenti e quindi assunti. Sono state stabilizzate 18 mila persone. E nel 2012 si è stabilito che i contratti di collaborazione dovessero essere regolati a livello nazionale. La legge di Stabilità 2014 ha dato ulteriori incentivi alla stabilizzazione dei lavoratori a progetto nei call center. Poi è arrivato il Jobs Act con i contratti a tutele crescenti senza articolo 18 e i consistenti incentivi alle assunzioni. Il risultato è che il settore si è adattato: il costo del lavoro pesa per il 75-80 per cento del totale, quindi una piccola riduzione di costo grazie a un incentivo pubblico può far la dif-

ferenza tra vincere o perdere una commessa molto più di qualunque innovazione manageriale o tecnologica.

**NEGLI ANNI** si sono accumulati moltissimi dipendenti a tempo indeterminato ma con poche ore di servizio, stipendi bassi e contratti rigidi. Nell'indagine della Camera sul settore dei call center, nel 2014, erano stati proprio i vertici di Almaviva Contact a denunciare "la presenza di situazioni di concorrenza sleale legate alle distorsioni derivanti dalle agevolazioni previste a legislazione vigente" che "non raggiungono l'obiettivo della creazione di posti di lavoro stabili, vengono utilizzate in modo opportunistico dalle aziende che, decorso il termine di durata dell'incentivo, preferiscono chiudere, richiedere i trattamenti di integrazione salariale e poi delocalizzare". Che è la parabola seguita prima da tanti suoi concorrenti e ora dalla stessa Almaviva. Che assicura però di non aver assunto nessuno con gli incentivi del Jobs Act.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**In numeri**

**60%**

La quota di Almaviva Spa controllata dalla famiglia Tripi attraverso la holding Almaviva Technologies Srl le cui azioni sono custodite dalla, fiduciaria GBL. Il ricorso alla fiduciaria, spiega l'azienda, serve a "garantire l'esecuzione dei patti parasociali tra i soci"

**35%**

Le azioni di Almaviva Spa in mano a General Electric, secondo socio, sempre custodite da GBL



**L'Ebitda**

Il margine operativo lordo misura se è redditizio il business di un'impresa, nel caso di Almaviva Contact nel 2015 era negativo

**La profezia del 2014**

Le agevolazioni pubbliche "vengono utilizzate in modo opportunistico dalle aziende" Che poi chiudono o delocalizzano

**L'urlo**

Le proteste dei lavoratori Almaviva per i 2511 licenziamenti *Ansa*

