

FOCUS

Nei call center il posto fisso

Assunzione per 21 mila precari

di Giovanna Pezzuoli alle pagine 8 e 9

Focus Giovani e precariato

Call center a posto fisso

Assunzione a tempo indeterminato per 21 mila
Il dipendente-tipo: donna, laureata, trentenne

Contratti part-time

I contratti sono, in un caso su due, di 20 ore la settimana. Lo stipendio di 5-600 euro al mese. Restano, secondo i sindacati, 35 mila dipendenti a progetto per i quali si chiede la regolarizzazione

Irma Nevano, 34 anni, laureata in Economia e commercio, ogni mese deve «fare i salti mortali»: dal 2001 lavora nel call center napoletano «Omnia Conversa» e, senza calcolare gli straordinari, guadagna 570 euro netti. «Ne spendo 200 solo per i trasporti — dichiara — io non mi abbatto mai, ma qui c'è l'appiattimento di ogni aspirazione. Lavoro nel reparto reclami, 10 chiamate all'ora, una chiamata una soluzione, come recita lo slogan dell'azienda, e già gestire un cliente irato comporta un bello stress. Poi c'è la cuffia con il microfono obsoleto, il mouse con il filo troppo corto...». Storia tipica di un lavoratore atipico di recente «stabilizzato». Ovvero Irma rientra negli oltre 17.000 lavoratori dei call center che, grazie a recenti accordi sindacali e alla circolare Damiano del 2006, hanno avuto accesso a un contratto a tempo indeterminato.

Simbolo enfatizzato del precariato, i call center sono una realtà difficile da catalogare, nella variabilità delle loro dimensioni, nel continuo turnover e negli infini

ti risvolti (basti pensare a tutti i call center in house, ovvero interni a banche, ferrovie, poste...). Una fotografia nitida dei call center «censibili» viene ora scattata dal sindacato Cgil delle Telecomunicazioni, che fissa in circa 56.000 unità gli operatori delle aziende in outsourcing, ovvero con un committente esterno. Di questi sarebbero poco più di 20.000 quelli che entro l'aprile 2008 «si sistemeranno». Ben 35.000 però hanno ancora operatori nella condizione ricattatoria dei contratti a progetto. Se ne parlerà durante il primo convegno nazionale dei lavoratori dei call center che si terrà il 25 e 26 febbraio alla Camera del lavoro di Torino.

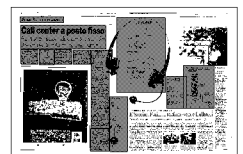
Diverso il bilancio fatto dalle aziende. Gianpaolo Guala, direttore di Assocontact-Confindustria — che nel 2007 calcola 655 call center per un totale di circa 75.000 persone — registra 83 accordi aziendali che hanno coinvolto 22.241 collaboratori a progetto «stabilizzati». Ma chi è il tipico lavoratore in cuffia? Secondo il ritratto del sindacato è una donna (nel 67% dei casi), spesso con meno di 30 anni, che vive nel Sud Italia e lavora 4 ore al giorno (53%). Quanto al titolo di studio, singolarmente le laureate sono quasi un terzo del totale.

Torniamo alla storia di Irma. «Nel nostro call center su 160 operatori

solo 24 sono ancora a cottimo, una paga base di 4 euro lordi all'ora. Con la stabilizzazione abbiamo avuto sì nuovi diritti, le ferie eccetera, ma ci hanno un po' fregato le ore, che sono diventate 4. Paradossalmente mi sento più precaria di prima», conclude Irma che sta facendo tirocinio presso lo studio di un commercialista.

Eliminata la spada di Damocle del licenziamento, la prossima lotta sarà sull'orario di lavoro. Resta nell'occhio del ciclone il call center romano Atesia del gruppo Alma Viva, con 3 mila addetti, raccontato da Ascanio Celestini. Da dicembre l'azienda ha reinserito collaboratori a progetto, contravvenendo la legge e anche la definizione di lavoro subordinato dell'Ispektorato. E ora la Cgil l'ha denunciata.

Le relazioni in un call center? Impossibili, si entra ogni mezz'ora e il rumore elimina ogni dialogo. Lavora full time e in bound, ovvero con chiamate in entrata, la padovana Nicoletta Rampazzo, che lamenta carichi altissimi: «Le nostre risposte devono durare al massimo 200 secondi, con uno stress audiovisivo micidiale, legato



anche all'utilizzo simultaneo di 5 o 6 applicazioni di software. E poi è difficile organizzarsi una vita familiare con turni, dalle 8 a mezzanotte, che cambiano di continuo». La precarietà è anche non sapere come ti potrai organizzare nelle prossime due settimane, o non riuscire a fare un mutuo se sei single.

Per il professor Michele Tiraboschi, che dirige la Fondazione Marco Biagi di Modena, quello dei call center è un fenomeno particolare, molto italiano: «Il paradosso del nostro mercato del lavoro è che ci sono moltissime imprese che cercano di assumere a tempo indeterminato senza riuscirci, mentre nei call center ci sono tanti giovani con le classiche lauree deboli, giurisprudenza, lettere, scienza della comunicazione che non trovando uno sbocco e ripiegano su lavori non graditi».

Questo enorme bacino di disoccupazio-

■ **I sindacati hanno preso in esame la situazione di circa 56 mila lavoratori dei call center**

75.000

I lavoratori dei call center

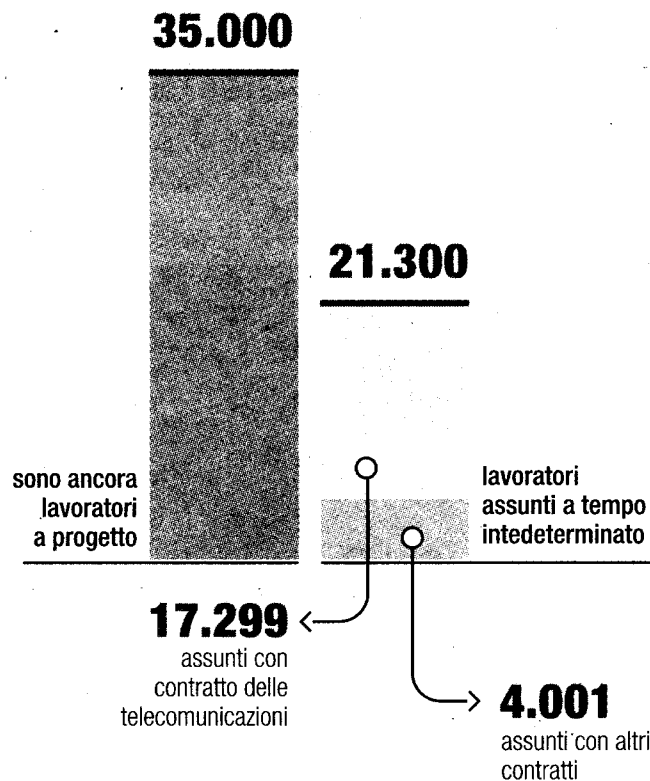
655

I call center in outsourcing

500-600

euro

lo stipendio mensile di un lavoratore assunto per 4 ore al giorno



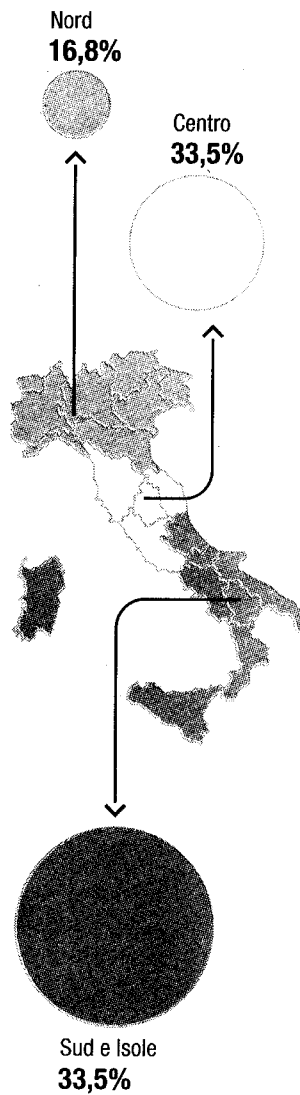
Fonte: Sile-Cgil, Assocontact-Confindustria / Illustrazione: Mirco Tangherlini

CORRIERE DELLA SERA

ne intellettuale dipende dunque dal mancato raccordo tra studio e lavoro. «Come riferisce la ricerca Excelsior del ministero del Lavoro — prosegue Tiraboschi — le aziende cercano altri tipi di lauree e infatti assumono molti immigrati stranieri anche per lavori specializzati, con un elevato know how. In altre parole, il precariato non è colpa del tipo di lavoro o di contratto ma delle qualifiche e competenze che uno ha o non ha. Manca in Italia una cultura dell'orientamento del lavoro, ci si iscrive all'università per seguire l'amico, la fidanzata, senza pensare allo sbocco professionale... E il disoccupato intellettuale può rimanerle più a lungo perché sono più alte le aspettative di carriera. Senza sottovalutare la pessima qualità della formazione universitaria».

Giovanna Pezzuoli

■ Dove lavorano



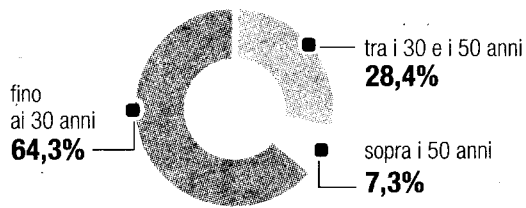
L'identikit



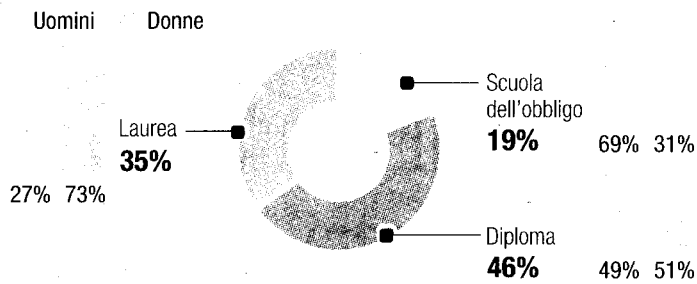
33%

67%

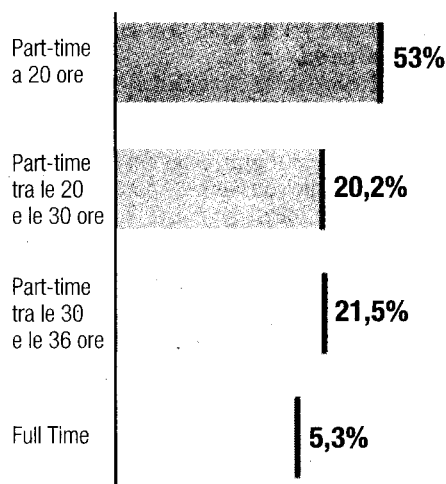
■ L'età



■ Il titolo di studio



■ Il contratto



Il sindacalista

«Lo faremo diventare un lavoro vero»

MILANO — «La scommessa per i call center oggi è duplice: aumentare le ore di lavoro e trasformare anche i lavoratori *out bound* (che fanno le telefonate, ndr), in dipendenti a tutti gli effetti». Emilio Miceli, segretario generale della Slc-Cgil, indica temi e impegni per il prossimo convegno torinese, tracciando i nuovi confini di un mondo fino a poco tempo fa privo di regole. **Quali sono le situazioni ancora a rischio?** «Adesso se sei un lavoratore che risponde alle telefonate, non puoi più ricevere un trattamento atipico. Ma dobbiamo fare un passo avanti: le ispezioni del ministero hanno provato che anche i lavoratori *out bound*, quelli che le telefonate le fanno, obbediscono a una

gerarchia, sono inseriti in turni... E dunque devono diventare lavoratori subordinati, altrimenti c'è il rischio di una categoria spezzata in due». **La stabilizzazione ha eliminato la paura di perdere il posto, ma in molti casi ha ridotto le ore di lavoro e, di conseguenza, i salari.** «Dobbiamo impegnarci per aumentare le ore. Il lavoro nei call center deve diventare come gli altri. Anche perché, soprattutto al Sud, questa occupazione ha sostituito in parte il bracciantato agricolo e l'edilizia. Andare nel call center è diventata in molte situazioni l'unica risposta per le giovani generazioni. E noi dobbiamo dare a queste persone una risposta, scommettere con loro sul futuro». **Quindi cosa chiederete durante il convegno di Torino?** «Un'altra circolare, una Damiano 2, che sistemi i lavoratori *out bound*. Le imprese serie sono con noi»

G.Pez.

