





# una vita in appalto

Segnali di crisi nel settore dei call center  
alla ricerca di giuste regole per il lavoro

«È più facile divorziare dalla moglie che liberarsi di un lavoratore dipendente», si dice. La pratica dei *call center* è una delle possibilità che le imprese hanno per ottenere una sorta di divorzio breve con chi presta il proprio lavoro. Si chiama *outsourcing* e significa che un'azienda può decidere cosa gestire direttamente con i propri dipendenti, lasciando il resto ad altri fornitori di servizi che si possono cambiare più facilmente. Come il contatto telefonico con il pubblico. Intendiamoci, l'organizzazione del lavoro in base alla specializzazione di ciascuna fase può essere ragionevole se è vantaggiosa per tutti. Cosa avviene invece troppo spesso? Ad esempio, le persone che rispondono telefonicamente alla clientela di Poste italiane o dell'Enel sono dipendenti o collaboratori di aziende che hanno vinto un appalto per svolgere quel lavoro. La concorrenza incalza e, dopo 3 o 6 anni, il servizio può essere affidato ad altre ditte che fanno le stesse cose a un prezzo minore. Che fine faranno Mario, Giuseppe,

Lucia o Giovanna che avete sentito al telefono fino al giorno prima? Se la società che li ha sul libro paga è grande, può forse collocarli presso altri clienti per qualche anno, altrimenti il loro destino è quello di restare senza lavoro. Quando alcuni di questi lavoratori della Gepin (fornitrice del servizio *call center* di Poste italiane) hanno raccontato le loro storie in bilico nel programma *A sua immagine* di Rai 1, il 1º maggio, l'espressione sorridente della conduttrice si è mutata in una contrazione mentre l'applauso rituale dei *talk show* si è subito smorzato. Chi risponde al telefono per una società, come Poste italiane, che raccoglie una montagna di miliardi, dovrebbe avere la libertà di farsi una famiglia e invecchiare su quel posto maturando conoscenze da trasmettere ai più giovani. Se così non avviene, è perché si è consumata, secondo l'analisi magistrale del sociologo Luciano Gallino, «una separazione del lavoro dalla persona del lavoratore che lo effettua» finendo per produrre una ferita profonda nell'esistenza personale e

collettiva. Che pensione potranno mai maturare dei lavoratori con stipendi bassi e lavori discontinui? Il presidente dell'Inps Tito Boeri è cosciente della "bomba sociale" pronta a esplodere tra un decennio con masse di anziani impoveriti. La soluzione dei fondi integrativi privati è fuori dalla realtà: «Dove trova i soldi necessari per il fondo un lavoratore che a malapena riesce a non morire di fame?», ci ha detto Gianni Bottalico, ex presidente delle Acli.

### “Parole sante”

In attesa della deflagrazione delle pensioni, il 21 marzo è esploso il babbone di Almaviva Contact, che ha annunciato il licenziamento di circa 3 mila addetti al *call center*. Stiamo parlando di una società appartenente al grande gruppo Almaviva controllato e gestito dalla famiglia dell'ex manager di Ibm Alberto Tripi. Un fatturato di 709 milioni di euro nel 2015 con 45 mila persone distribuite su 38 sedi in Italia e 19 all'estero, dove risiede la maggioranza dei collaboratori (32 mila). Molto interessante la storia di Tripi che in pochi anni ha preso il possesso della Finsiel (gioiello pubblico controllato da Iri e Banca d'Italia) ma anche di Atesia, società di *call center* che per lunghi anni ha usato i contratti di collaborazione introdotti dal pacchetto Treu nel '97 al posto dei contratti a tempo indeterminato. La vicenda, narrata da un poetico film di Ascanio Celestini (*Parole sante*), ha prodotto un'inchiesta del ministero del Lavoro, avviata su istanza del Collettivo precari di Roma. Alla fine, a livello nazionale, in 6500 hanno accettato un modesto rimborso in denaro in cambio della stabilità del contratto. Un effetto moltiplicatore per altre migliaia di posti di lavoro

Corteo di protesta a Napoli dei lavoratori Almaviva e Gepin contro i licenziamenti.



Cesare Abbate/ANSA

nei *call center* avvenuta con la circolare dell'allora ministro del Lavoro Cesare Damiano. Era il 2007. Ora, negli ultimi anni, Almaviva ha perso dei contratti con clienti importanti come il Comune di Roma che ha affidato il servizio di *call center* a una società calabrese di *customer care*. A Rende (Cosenza), si concentrano, in effetti, le sedi di molte società che usufruiscono

di incentivi contributivi che rendono più conveniente il prezzo offerto del servizio. In questo tipo di mercato esiste, inoltre, la possibilità di appaltare certe attività all'estero dove i salari sono molto più bassi. Avviene per i *call center* indiani che rispondono ai clienti statunitensi o britannici, ma per l'Italia abbiamo dei casi di delocalizzazione in Albania, Romania, Tunisia, ecc.

### CALL CENTER: DATI CHIAVE DEL SETTORE

Fatturato	2015	2016 (previsione)
	1219	1246 (mln €)
Numero imprese		2.501
Numero addetti		80.000
Imprese (top 4)	ALMAVIVA CONTACT COMDATA IN&OUT TRANSCOM WORLD WIDE	
	> 	

FONTE: ANALISI DATABANK-CERVED GROUP SU FONTI VARIE

Il problema vero esiste quando anche il settore pubblico, con la giustificazione della carenza di fondi, lancia delle gare congegnate per assegnare l'appalto alle aziende con prezzi così bassi che non riescono a coprire il costo dei lavoratori regolarmente assunti. Si tratta di una vera e propria "istigazione a delinquere" secondo parte del sindacato che comunque si riduce, quando non si arriva ai licenziamenti, a firmare accordi per la cassa integrazione "in deroga" (cioè pagata dallo Stato e non dai contributi delle aziende).

#### **Clausola sociale e private equity**

La situazione è così grave e complicata che la Camera dei deputati ha promosso una vasta indagine conoscitiva sui rapporti

di lavoro presso i *call center*, concludendo, nel 2014, che certe prassi ingiuste, dannose per le casse pubbliche, avvengono «nel rispetto dell'ordinamento». Perciò dal 13 febbraio 2016 è entrata in vigore la nuova norma degli appalti con garanzie per il rapporto di lavoro che «continua con l'appaltatore subentrante» nella stessa commessa e attività. Di fatto esistono molti ostacoli tecnici all'applicazione della nuova normativa che non scatta in via automatica. Secondo le stime, il pericolo per il posto di lavoro riguarderà, a breve, 8 mila lavoratori dell'intero settore. 80 mila persone in Italia, (fonte Isfol) distinti tra chi riceve (*inbound*) o effettua telefonate verso l'esterno (*outbound*). Il 60% è al di sotto dei 34 anni mentre

il 35% è tra i 35 e 50 anni, con prevalenza di laureati e diplomati. Le imprese coinvolte lamentano scarsi margini di profitto per via della prevalenza del costo dei dipendenti su quello delle tecnologie, ma da fonti affidabili (il Cerved, che valuta ad alti livelli l'affidabilità delle società) si registra una crescita di interesse sui *call center* da parte di gruppi internazionali di *private equity* come Carlyle e Askia, società specializzate, cioè, nell'assicurare forti margini di guadagno in tempi brevi per i loro investitori. Qualcuno vince e altri perdono in questo gioco dove non si può restare indifferenti. **C**

Immerso nel profumo dei prati e dei boschi della Valle di Sole, in Trentino, BIO HOTEL BENNY vi attende per regalarvi un'intensa esperienza di benessere e di pace.

BIO HOTEL BENNY ha fatto della sostenibilità ambientale e del "BIO" la propria mission: valori che ben si coniugano con una vacanza per famiglie e gruppi che vogliono vivere in pienezza la natura e quanto la Valle di Sole offre in estate come d'inverno: passeggiate, mountain bike, escursioni, rifugi, rafting, parchi naturali, parchi avventura, splendide piste da sci...

*Vi aspettiamo per gustare la nostra ottima cucina e...  
ai lettori di "Città Nuova" riserviamo uno sconto speciale!*



Via della Fantoma 13 38020 Commezzadura (TN)



0463 970047



[info@bennybiohotel.it](mailto:info@bennybiohotel.it)

[www.bennybiohotel.it](http://www.bennybiohotel.it)

