
Delocalizzazione anche nei call center

Autore: Carlo Cefaloni

Fonte: Città Nuova

Invece di migliorare le condizioni dei luoghi simbolo del nuovo lavoro alienato, le aziende cominciano ad emigrare dove si risparmia sul personale. Non c'è nulla da fare ?

La Bialetti chiude la fabbrica in Italia e trasferisce, da giugno, la produzione in Cina. Rimane il marchio del simpatico "omino", ma i lavoratori di Omegna perdono il lavoro. Come le operaie romagnole delle calze Omsa, altro simbolo dell'immaginario pubblicitario, che si vedono sfilare i macchinari in partenza per la Serbia. Non è poi così difficile capire cosa vuol dire delocalizzazione.

Sembra strano, ma questo meccanismo sta avvenendo anche per i call center. Già gli operatori anglosassoni hanno cominciato a vedere, con un certo sgomento, il sorriso imperturbabile dei loro colleghi indiani che conoscono bene la lingua inglese, hanno una naturale predisposizione per la matematica, lavorano più ore e costano molto di meno. Una volta stesa, la rete telefonica non è un costo che incide più di tanto e l'assistenza ai clienti occidentali, con le procedure standardizzate, può benissimo arrivare da una voce che proviene da una località remota.

D'altra parte, sembra che abbiamo perso la capacità di riconoscere l'essere umano che c'è oltre la cornetta. Mentre, negli spazi delle centinaia di postazioni, situate in enormi "open space", anche il singolo addetto vive come da solo.

«Noi», il pronome pericoloso, come lo chiama Richard Sennet nella famosa analisi dell'"uomo flessibile", è difficile da pronunciare.

Quando, come nel caso dei lavoratori del call center Atesia a Roma, un gruppo di persone ha alzato lo sguardo, si sono riconosciute, hanno cercato di richiedere il rispetto dei loro diritti rivolgendosi, nel 2005, all'Ispettorato del lavoro; questo, non ha potuto far altro, legge alla mano, che riconoscere di trovarsi davanti ad una violazione: oltre tremila contratti di lavoro a tempo indeterminato registrati invece come collaborazione. In un secondo momento è arrivato un condono sui contributi non versati e tutto si è chiuso con una transazione per il passato e l'attivazione di nuovi contratti prevalentemente part time e di apprendistato. Soluzione che solo 50 lavoratori non hanno accettato, chiedendo al giudice l'assunzione piena e il totale degli stipendi arretrati.

La storia è riportata come un grande racconto collettivo nel filmato [«Parole sante»](#) realizzato da Ascanio Celestini. Se il finale negativo sembra tipico della commedia all'italiana, la stranezza sta tutta nell'ilarità di chi racconta storie anche penose. A chi ha domandato il perché di tale reazione uno degli operatori, tra coloro che non hanno accettato la transazione, ha risposto: «facendoci carico direttamente, prendendo anche coscienza di quello che sta succedendo c'è una sorta di liberazione». Ma nel Collegato lavoro rimandato alle Camere da Napolitano esistono poche righe di

un articolo che prende di mira proprio il loro caso. In sostanza gli rende impossibile la riassunzione, permettendo solo di accettare l'offerta di un numero limitato, da 2.5 a 6 mensilità, di arretrati.

Già nel 2005 esisteva lo spettro della delocalizzazione in Romania. E l'invito esplicito a non chiedere troppo nasceva proprio da questa prospettiva non remota, che adesso si sta comunque realizzando. E questo pur di fronte ad esiti delle vertenze che non sono stati affatto disastrosi per le aziende fornitrici di servizi di call center. La competizione è agguerrita. I grandi committenti (come Telecom, Sky, Fastweb, Vodafone, etc) hanno posto all'esterno della loro struttura il servizio di assistenza che, a scadenza regolare, viene appaltato ad altre aziende che devono contendersi il primato e così Bucarest, Tirana come Tunisi diventano sedi appetibili per abbattere i costi del lavoro.

I governi hanno siglato finora condoni previdenziali e chiuso gli occhi.

I sindacati conoscono bene le aree irregolari del lavoro. Proprio nel mondo informatico hanno perseverato tanti casi di personale "affittato" senza alcuna regola e, con questo realismo, hanno risolto i contenziosi dei call center certificando transazioni che hanno rappresentato un grande risparmio per le aziende. Ma ora, gli stessi rappresentanti dei lavoratori, che nella gran parte non sono neanche iscritti, non possono far altro che chiedere, senza poter far nulla, una moratoria per le delocalizzazioni. Una recente indagine per conto di Alcatel accerta che esiste un cattivo funzionamento dei call center. Si avrebbe una perdita per le aziende, che si servono di tali servizi, di circa 12 miliardi di euro. «I clienti sono irritati», dicono e suggeriscono, in alternativa, l'uso dei forum e dei social media.

Sicuri che non ci sia altro da cambiare ?