



***I Call Center in Calabria:***

***fonte di crescita o miraggio industriale?***

***La necessità di un Osservatorio.***



**UNIONE GENERALE DEL LAVORO**  
**TELECOMUNICAZIONI CALABRIA**

*I Call Center in Calabria:  
fonte di crescita o miraggio industriale?  
L' istituzione di un Osservatorio sui call center.*

---

---

---

~ ~ *Sommario* ~ ~

Pag.2 ..... *Introduzione - Alcuni esempi*

Pag. 4.....*L'operatore di call center*

Pag. 5 ..... *Le Aziende sul territorio*

Pag. 6 ..... *Regole contrattuali e il Committente*

Pag. 8..... *L'Osservatorio*



## - Introduzione

La necessità di redigere uno studio sui Call Center in Calabria prende spunto dalla esigenza di garantire alle nuove generazioni un nuovo livello di protezione contro le discriminazioni, per tentare di dare più certezze in un mercato del lavoro alquanto incerto, da cui i giovani si sentono sempre più esclusi, portando avanti quella costante e attenta azione sindacale con cui l'UGL Telecomunicazioni da sempre, è in prima linea *insieme* ai lavoratori.

Oltremodo, in una regione come la nostra, dove un lavoro a progetto o a termine è ormai ritenuto dai più un privilegio, divenuto unico sbocco occupazionale da qui il diffondersi smisurato dei Call Center , bacino di tali forme di contratto, ma preoccupati dell'effetto dirompente che potrebbe verificarsi nella società, se politica e parti sociali non convergeranno in un obiettivo comune che possa sostenere il futuro dei nostri giovani.

Attualmente il Sud, ed in particolar modo in Calabria, si è accentuata nel corso di questi ultimi anni, un emorragia occupazionale verso i Call Center di telecomunicazioni, mentre una percentuale meno rilevante si colloca nel terziario (commercio) o nel credito.

Se da un lato questa crescita ha portato un incremento in termini occupazionali, principale fonte di reddito per migliaia di giovani , dall'altro, la crisi economica in atto, evidenzia la fragilità di talune imprese nel proseguire l'attività avviata con la conseguente chiusura e il licenziamento dei lavoratori.

## - Alcuni esempi

Non poche vicende in questo settore, hanno mostrato come la recita degli inganni di politici e imprenditori (prenditori), che spacciano sviluppo per incassare sussidi

pubblici e lucrare profitti monopolistici, abbia portato a dar vita ad aziende in balia delle tempeste del mercato globale, creando a sua volta delle scatole cinesi in grado di evitare un benché minimo controllo.

Si assumono lavoratori sotto standard, a progetto o *Co.Co.Co.* per eludere il vincolo di organico, sfruttando tutto il peso della flessibilità di cui i committenti hanno bisogno, e che il diritto del lavoro di “*serie A*” non consente.

Esempio in negativo di scellerate gestioni o meglio di come si cerchi di “assaltare” le casse pubbliche, in ordine di tempo, è il caso di Phonemedia, ora Omega, che sul territorio nazionale conta circa 12.000 addetti, di cui 2000 su Catanzaro e circa 400 in Soft 4 Web di Vibo Valentia, che da agosto del 2009 non corrisponde gli stipendi dovuti come conseguenza, a loro avviso, della sopravvenuta crisi dei mercati, la scarsa consistenza economica delle commesse attribuite dai principali committenti e nei ritardi dei pagamenti .

Tale analisi alquanto spregiudicata, tenta di omettere un particolare non di poco conto, ossia l’impegno preso nel mantenere i livelli occupazionali per un periodo non inferiore ai 3 anni, a fronte di un finanziamento da 12 mln di euro “elargiti” dalla Regione Calabria grazie ai fondi Por destinati alla occupazione. Situazione simile si è verificata in Lombardia, dove versa nelle stesse condizioni il gruppo Agila ex Eutelia con circa 2000 addetti, altre ancora potremmo aggiungere.

Ciò ha evidenziato la scarsa affidabilità di aziende, per le quali l’interesse economico prevale sullo spirito d’impresa e sull’etica industriale. A tal proposito si riporta brevemente uno stralcio di un articolo di Roberto Mazzotta (presidente Istituto Luigi Sturzo) su ciò che il Papa ha espresso riferendosi all’etica e alla responsabilità: “ *... se alla base delle decisioni e dei comportamenti nella società e nell’economia c’è l’uomo, è necessario che questo si muova tenendo conto del complesso delle ragioni che lo devono orientare, nel rispetto di se stesso e degli altri.*”

Da questo insieme di fattori occorre *iniziare* un'analisi del settore, anche con l'aiuto di un **“libro bianco”**, che tracci una serie di proposte utili ad individuare azioni unitarie e condivise, rilevando l'importanza della loro ubicazione sul territorio, oltre ad un apporto tecnico-organizzativo e un'attenta applicazione del contratto.

Questo percorso dovrà favorire, laddove è possibile, **la ri-nascita** di una **cultura del lavoro**, preziosa ricchezza, che nel tempo può determinare il successo dell'azienda ed elevare la qualità della vita sociale stessa.

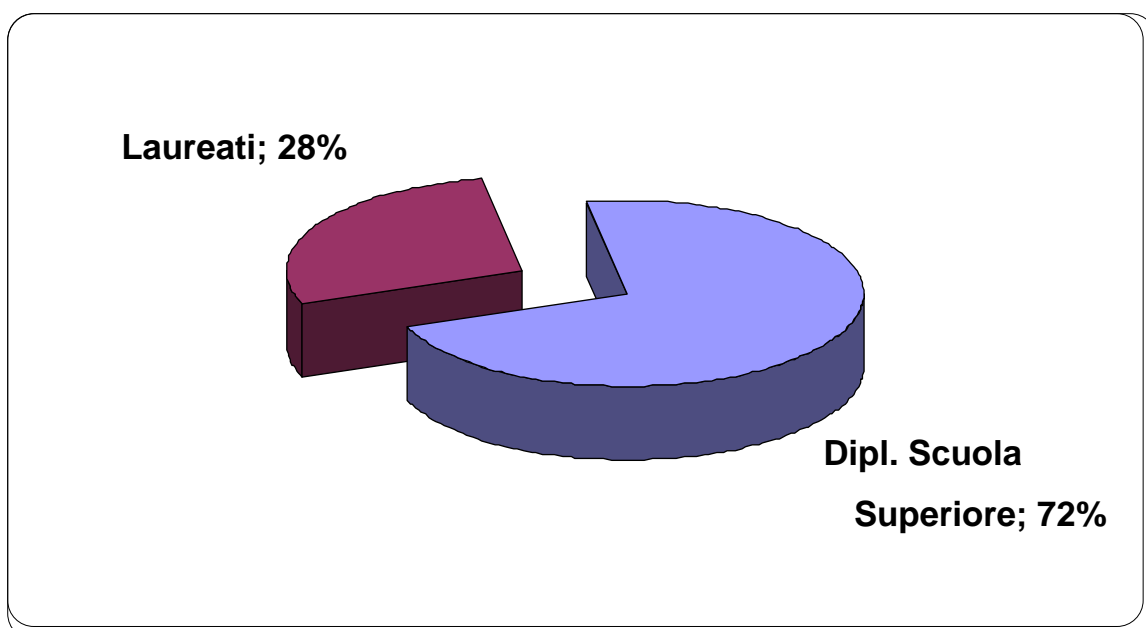
#### - L'operatore di call center

L'identikit dell'operatore di Call-Center risulta costituito in larga parte da giovani con un'età media di 30 anni, aventi una scolarizzazione medio-alta, in prevalenza diplomati con una significativa percentuale di laureati o laureandi:

72 % diploma di scuola superiore;

28 % laureato;

70 % è composto da donne di cui un 12% coniugata con prole.



Fra i laureati o laureandi da noi intervistati, prevale l'idea che, non ritenendo l'attività svolta una scelta lavorativa stabile o che soddisfi le proprie aspettative, ma un mezzo di sostentamento agli studi o come un mezzo che dia loro un'indipendenza economica dai genitori, mentre è esigua la percentuale di chi, con carichi familiari, confida in tale lavoro come forma di sostentamento stabile.

Solo circa il 12% degli occupati è stabilizzato, con contratti Part-Time al 50% con un reddito di circa 607 euro lordo (20 ore settimanali), un esiguo numero è al 75%, percependo un reddito di circa 910 euro lordi (40 ore settimanali), mentre per lavoratori a progetto il compenso è determinato in base alla presenza ed ai contratti che si riescono a sottoscrivere.

*Per tutti, il comune denominatore rimane soprattutto la precarietà, seguito a ruota dalla carenza di sbocchi professionali e un benché minimo livello di socializzazione.*

#### - Le Aziende sul territorio

Si sono individuate circa 51 Aziende per un totale di oltre 18.000 operatori, tra le più importanti delle quali: **Abramo Customer Care** con sedi in Catanzaro, Crotona e Montalto Uffugo in provincia di Cosenza con circa 2650 addetti; **Call & Call** con sede a Locri con 246 addetti, **Telecontact Center** del gruppo Telecom Italia con sede in Catanzaro con circa 600 addetti; **Infocontact** con sede a Lamezia con circa 500 addetti, **InTouch** con sede a Rende con circa 600 addetti che fa riferimento al Gruppo Europ Assistance a sua volta di proprietà di Generali Assicurazioni.

Se per alcune, come Abramo C.C, Call&Call, Telecontact Center e Infocontact si ha una migliore tracciabilità, anche in funzione dell'applicazione del modello contrattuale di settore, per altre, la loro esistenza viene resa difficile dal fatto che non aderendo al CCNL delle telecomunicazioni, inducono le organizzazioni sindacali ad

avere molta cautela nel rivendicare la regolarizzazione di false collaborazioni autonome, evitando di alimentare conflitti che possano causare la perdita del posto di lavoro a centinaia di giovani.

A queste si aggiungono la Italiapubli.net di Marano Marchesato (CS), la Et Telecomunicazioni di S.Giovanni In Fiore (Cs), Sistem House, Digital Word, Ipea e Easy Contact Center di Reggio Calabria, la Giary Group Sud di Siderno, la Dpg Teleservizi di Cinquefrondi, la Telesell di Lamezia Terme, la Varano Comunicazioni di Borgia (Cz) e la Call Center Net di Isca sullo Ionio a queste si aggiungono le piccole Colloquia Multimedia e Phone Center di Reggio Calabria, Ti&SI e Kalabra Communication, Blue Call di Rende, alcune di loro sono costituite da un esiguo numero di addetti (circa un centinaio) che normalmente svolgono la loro attività all'interno di appartamenti adibiti ad ufficio.

Ad esse, in base all'andamento del mercato o per la commercializzazione di nuovi prodotti e servizi o solo come assistenza alla clientela, si rivolgono con assegnazioni dirette o per subappalto di commesse Out/In Bound, le maggiori Società nazionali di Telecomunicazioni fra le quali Telecom Italia, Vodafone, Fastweb, Wind, H3G, oltre agli Enti pubblici come Enel, Poste, Inps ecc.

#### - Regole contrattuali e il Committente

Le maggiori Aziende, pur richiamandosi al CCNL delle Telecomunicazioni, tendono a derogare nelle contrattazioni territoriali, quelle norme che mirano ad esasperare la flessibilità senza tener conto della vivibilità aziendale e della vita sociale dell'individuo, oltre ai mancati benefici economici in favore del lavoratore che da essa ne dovrebbero derivare. Nel recente rinnovo contrattuale, si è recepito di inserire alcune regole per disciplinare i Call-Center, venendo in soccorso alle parti sociali in sede di trattativa, allo stato dell'arte noi in quanto attori sul territorio riteniamo che

bisogna produrre un ulteriore sforzo, che vada alla ricerca di una forma contrattuale meglio adeguata alle esigenze dei Call Center. Oggi, quindi, più che mai, siamo chiamati ad avere il coraggio di andare oltre il contratto recentemente sottoscritto. Occorre trovare gli strumenti adatti per “*educare*” il committente a rivedere le scelte in termini di “*qualità dei servizi forniti*” e delle forme contrattuali impiegate dai propri collaboratori, fornendo nello stesso tempo una maggiore garanzia di continuità delle commesse ma soprattutto calmierare i prezzi sempre più al ribasso (dumping), privilegiando la gestione delle risorse umane, favorendo la possibilità di creare qualità e cultura del servizio, in un’ottica di una professionalità crescente nel tempo per mezzo di una costante formazione.

Discorso a parte, e non di minore importanza, dovrà da subito riguardare tutti quei lavoratori che già operano nei Call Center interni a talune aziende committenti (vd. Telecom, Tim, Vodafone ecc.), le quali, a causa di una esasperata ricerca di ottimizzare i costi aziendali, vedono il proprio lavoro esternalizzato, con le conseguenze ben più gravi di chi precario (lavorativamente) ci nasce. Alla luce degli ultimi avvenimenti, le parti sociali hanno evidenziato la loro debolezza nel non essere riuscite ad imporre nel nuovo CCNL, a tutela di questi lavoratori, il rientro nella casa madre in caso di crisi o chiusura.

Riteniamo, nel rispetto di tutti gli attori, che il sindacato **debba** muoversi affinché si trovino soluzioni che garantiscano il diritto al lavoro per tutti, favorendo una corretta e lungimirante politica aziendale che concili le esigenze di flessibilità e redditività, principali obiettivi delle aziende, con una particolare attenzione per la famiglia.

E ancora, consentire ai giovani di essere buoni lavoratori e protagonisti di una seria vita familiare, luogo primario e insostituibile per costruire, alimentare e proteggere la dignità e la libertà della persona, non bastano le sterili enunciazioni sempre più frequenti per migliorare il “benessere” nelle aziende.

Basti pensare che sono in aumento le denunce da parte dei lavoratori in merito al mancato rispetto delle norme contrattuali fra le quali:

- 1) tempi differiti oltre misura per il passaggio al livello superiore;
- 2) godimento delle ferie prevalentemente in periodo in cui si verifica un calo di traffico;
- 3) il tentativo di far coincidere la registrazione della presenza in azienda con la logatura sulle postazioni invece che ai tornelli;
- 4) difficoltà nell'usufruire dei permessi, molto spesso utilizzati a copertura di malattie o infortuni.

#### - L'Osservatorio

Da questo inesplicabile scenario prende forma l'**Osservatorio**, proposto all'attenzione dei politici regionali e dell'opinione pubblica sin dal novembre 2008, in relazione a quanto quotidianamente si verifica in aziende della nostra regione, oltre l'esigenza di fornire una base da cui iniziare a discutere e confrontarsi (aziende, politica e parti sociali) creando cultura di impresa e progetti per garantire più certezza a tanti giovani. Soprattutto in una prospettiva futura, come strumento *necessario* per regolamentare "eclettiche" organizzazioni e regolamentazioni fornendo un avveduto supporto alle applicazioni delle normative contrattuali, spesse volte ignorate o demandate alla fantasia (o interpretazione) dell'imprenditore di turno.

Tale iniziativa, si propone di verificare insieme alle **Istituzioni regionali**, la gestione dei fondi per l'occupazione, ponendo una maggiore attenzione al termine temporale delle attività che gli imprenditori si apprestano a svolgere, cercando, ove possibile, di garantire una occupazione stabile, produttiva e non assistenzialista, e che preveda un patto di stabilità a lungo periodo. Coinvolgere l'**Ispettorato del Lavoro**, il quale

deve verificare e pretendere il rispetto del contratto e delle normative nazionali a tutela della dignità delle persone, interessare gli **Istituti Previdenziali** affinché vigilino per garantire la qualità di vita sul posto di lavoro sotto l'aspetto psico-fisico a causa della tipologia di lavoro (ripetitività delle attività).

E soprattutto “pretendere” dalle forze di Governo un maggior controllo affinché l'andamento del mercato globale e le logiche del profitto (vedi crisi finanziaria mondiale attuale) non portino i grossi committenti a de-localizzare le proprie attività verso paesi esteri come l'Albania, Romania, Tunisia ecc., dove il costo del lavoro è di gran lunga inferiore, a fronte di una scarsa qualità delle prestazioni fornite, un'azione che ponga fine ad attuare il dumping (prezzo al ribasso) con l'aggiudicazioni di gare al minor costo, un comportamento che si ripercuote drasticamente sui salari dei dipendenti. Sarà difficoltoso applicarlo, ma abbiamo il *dovere morale* di porre i dovuti correttivi prima che il malessere e le contrapposizioni possano ampliare un già latente conflitto sociale, *incentivando* quelle aziende che non ricorrono agli ammortizzatori sociali e utilizzano la riqualificazione del personale con formazione adeguata in previsione di nuovi scenari industriali.

Basterebbe applicare poche e semplici regole quali :

- l'individuazione in ambito nazionale delle imprese serie e sane alle quali demandare queste attività;
- un criterio certo, affidabile ed equo circa la partecipazione ai bandi di gara, vincolando il numero delle assunzioni in base ad un *coefficiente* che risulti *proporzionale alla durata delle commesse* o ai bandi pubblici, evitando all'origine situazioni di precarietà e di licenziamenti al termine delle attività;
- valutare una diversa forma contrattuale, noi ci azzardiamo a pensare un tipo di contratto che sia una via di mezzo fra quello a progetto con le garanzie di un contratto a tempo indeterminato.

Desideriamo concludere citando una frase tratta dal libro “il Futuro della Libertà”, del Presidente della Camera On. Fini, il quale, rivolgendosi ai giovani del nostro tempo, augura “...di guardare al futuro con fiducia anche se il mondo del lavoro rispetto al passato chiede maggiori sacrifici, abbandonando l’idea del posto fisso ma aprirsi alle occasioni offerte, senza abbandonare gli studi.”

Perché questo possa verificarsi occorre che le azioni seguano i pensieri, consapevoli che nessuna forza sociale, singolarmente presa, è in grado di fronteggiare le nuove sfide che domani ci aspettano, senza per questo dover rinunciare alla propria *identità*, fonte da cui attingere forza e morale per il nuovo, propulsore della rivalutazione del movimento e delle nuove tutele.

*Coordinamento Call - Center Ugl Tlc  
RSU/RSA UGL Telecomunicazioni*

**Sito Internet:** [ugtlccalabria.it](http://ugtlccalabria.it)

**Email:** [segreteria@ugtlccalabria.it](mailto:segreteria@ugtlccalabria.it) – [guglielmo.nucci@alice.it](mailto:guglielmo.nucci@alice.it)