

Nel Milanese

CALL CENTER  
CINQUEMILA  
I POSTI  
A RISCHIO

È un campo di battaglia: dichiarazione di esuberi, cassa integrazione straordinaria, contratti di solidarietà, delocalizzazioni e fallimenti. Per un totale di quasi cinquemila posti di lavoro a rischio o addirittura già persi. A guardare la mappa (parziale) dei call center di Milano e dell'hinterland in difficoltà, è il disegno di una sconfitta: anche il più flessibile e precario dei lavori lascia la città.

L'ultima resa è storia di questi giorni, con il presidio dei sindacati alla Regione e un tavolo che è già destinato a spaccarsi: la Sitel Italy Spa chiude la sede in Bande Nere e trasloca in Serbia, lasciando a casa 150 dipendenti (su 170). È un racconto recente, eppure già sentito.

A PAGINA 5 Coppola

**Il caso** Esuberi e cassa integrazione, il fallimento di un settore

# Call center in crisi, cinquemila lavoratori rischiano il posto

## Le aziende si rifugiano all'estero

### Sottopagati

Tagli e delocalizzazione. E il lavoro che si riesce a salvare è comunque sottopagato



**Pietro Savino (Cisl)**  
Tutte le società sono alla canna del gas, chi sta bene fa un risicato pareggio

È un campo di battaglia: dichiarazione di esuberi, cassa integrazione straordinaria, contratti di solidarietà, delocalizzazioni e fallimenti. Per un totale di quasi cinquemila posti di lavoro a rischio o addirittura già persi. A guardare la mappa (parziale) dei call center di Milano e dell'hinterland in difficoltà, emerge l'immagine di una sconfitta: anche il più flessibile e precario dei lavori lascia la città.

L'ultima resa è storia di questi giorni, con il presidio dei sindacati alla Regione e un tavolo che è già destinato a spaccarsi: la Sitel Italy spa chiude la sede in Bande Nere e trasloca in Serbia,

lasciando a casa 150 dipendenti (su 170). È un racconto recente, eppure già sentito. Pietro Savino, responsabile delle telecomunicazione per la Fistel Cisl di Milano, si confronta con lo stesso ritornello da anni: «La crisi ha colpito pesantemente — spiega —, tutte le aziende sono alla canna del gas, chi sta bene fa un risicato pareggio, e per ovviare tante vanno all'estero». Albania, Romania, Tunisia, Argentina. Ovunque si parli un po' di italiano per averlo imparato dalla televisione o all'università, non importa se stentato.

La Sitel, dicevamo: «Multinazionale americana, quando ha aperto, nel 2003, aveva 300 di-

pendenti — ricorda il sindacalista —. Esodi incentivati, cassa integrazione, infine, adesso, l'annuncio della chiusura». Per tenere la commessa di Hp (assistenza post-vendita dei prodotti), i centralinisti risponderanno dalla ex Jugoslavia, dove i salari sono più bassi, al limite del-

l'insostenibile.

Se c'è un settore in cui i tagli hanno effetti devastanti, è questo. Perché, in aziende in cui l'80 per cento dei costi è forza lavoro, ogni sforbiciata è un posto che salta. E i tavoli aperti sono quasi ovunque: ad Almaviva per i contratti di solidarietà, alla



Call&Call che minaccia chiusura, alla E-Care che ha perso la commessa di Fastweb, «noi chiediamo che ne mantenga una parte — dice Savino —, ma un ridimensionamento sarà inevitabile».

In questa sanguinosa ritirata, si conta pure qualche scontro vinto: «La Transcom è entrata in crisi quattro anni fa, voleva chiudere qui e trasferire a Lecce, ma siamo riusciti a mantenere il sito a Cernusco sul Naviglio». Eccezioni. «Tutti scaricano la crisi sul call center», ribadisce il sindacalista. In tempi di risparmi, per le aziende committenti è una delle prime rinunce: si lavora per contratti di due-tre anni, e al momento del rinnovo si decide, scegliendo servizi più economici e di qualità inferiore, lontani da qui. Nel Milanese, così, i terminali si spengono, «e a farne le spese sono soprattutto giovani e donne — sottolinea Savino —, che sono maggiormente impiegati in questa attività».

Il lavoro che resta è sottopagato. Come dimostra il clamoroso caso del bando del centralino del Comune (02.02.02), «boicottato» dall'associazione nazionale dei call center perché gli euro fissati come base di gara (al ribasso) «non bastano neppure a coprire il costo del personale per svolgere il servizio». Sulla stessa linea degli imprenditori, sono tutti i sindacati di categoria (Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, Ugl Telecomunicazioni), che hanno manifestato di recente davanti a Palazzo Marino e che intendono portare la questione, milanese e nazionale, a Roma: «per salvaguardare e rilanciare l'occupazione di un settore — scrivono nei comunicati — che ha garantito negli anni sviluppo e occupazione per il nostro territorio».

**Alessandra Coppola**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

