

Teleperformance, non si sblocca la crisi col fiato sospeso novecento dipendenti

Va avanti da due mesi la vertenza per i lavoratori del colosso francese dei call center. L'azienda: "Il contratto delle telecomunicazioni per noi non prevede cassa integrazione". Ribatte la Cgil: "Siete voi a non pagare i contributi del personale dichiarandovi 'atipici'"

di GIULIA CERINO

Colpa della crisi economica, dicono alcuni. Colpa dell'attuale ministro Sacconi, dicono altri. Non sono bastate le manifestazioni, i tavoli negoziali, le proteste e gli articoli sui giornali. La "questione" Teleperformance va avanti da ormai quasi due mesi. E mentre le risposte tardano ad arrivare, vengono alla luce con sempre più prepotenza le anomalie che caratterizzano l'"universo" dei call center in Italia e i contratti di telecomunicazione che li regolano.

Era il 2007 e Teleperformance, colosso francese dei call center (con un fatturato di 1,4 miliardi di euro nel 2006), assumeva a tempo indeterminato, in seguito alla circolare firmata dall'allora ministro del Lavoro Cesare Damiano, i lavoratori delle sedi di Roma e Taranto. Ora, a distanza di 3 anni, Teleperformance ha aperto una procedura di mobilitazione che porterà al licenziamento di 250 dipendenti della sede laziale e circa 600 in quella pugliese.

La causa risiede nell'aumento del costo del lavoro rispetto a quando si stipulavano solo contratti a progetto. Ma non solo. Ai "costi" si è aggiunto, il 3 dicembre del 2008, un altro carico da novanta: la nuova circolare diramata dal ministro del Lavoro Sacconi: "I collaboratori che svolgono attività di promozione, vendita, sondaggi e campagne pubblicitarie possono - anzi devono - essere considerati lavoratori autonomi". In parole povere, tutti di nuovo "outbound".

"Il mercato dei call center è malato. Ci demonizzano dicendo: 'li mandiamo a casa'. Il vero problema sorge semmai perché il contratto delle telecomunicazioni per i call center non prevede cassa integrazione", spiega Paolo Sarzana, direttore marketing e relazioni istituzionali Teleperformance che punta il dito anche contro "gli incentivi utilizzati in modo speculativo che consentono ad alcuni 'attori di avvalersi in modo improprio delle agevolazione presenti al Sud".

"E' Teleperformance a non pagare i contributi dei lavoratori - ribatte Alberto Mancini, segretario della Slc (Sindacato lavoratori comunicazione) Cgil Roma e Lazio - I dipendenti di Telecom hanno ottenuto la cassa integrazione. Questa azienda invece si dichiara 'di servizio' nel senso che si esonerano dal pagamento dei contributi previsti aderendo ad una modalità 'atipica'. Ecco perché i dipendenti non avranno la cassa".

L'"azienda di servizio" è una figura prevista dalla legge. Nel senso che al momento della nascita dell'azienda di call center, l'Inps non pretende che queste versino contributi (ma neanche lo esclude) né

tanto meno che si preoccupino di un'eventuale "crisi aziendale". "L'80 per cento dei costi del lavoro - spiega Federica, 26 anni operatrice telefonica - è frutto delle commesse dei consumatori che una volta comprano, l'altra no. In altre parole, noi dei call center siamo precari a tempo pieno. I contributi ci servirebbero e come".

Ma questo non è l'unico punto critico nella faccenda Teleperformance. "Il problema è il dumping - spiega Sarzana - La procedura di vendita di un bene o di un servizio su un mercato estero ad un prezzo inferiore a quello di vendita o di produzione sul mercato di origine. Una questione che investe tutto il mercato dei call center". Per il direttore marketing di Teleperformance è uno dei problemi da risolvere "con un tavolo congiunto ditte-governo-sindacati". E sul punto anche la Cgil sembra concordare: "E' vero le aziende si spostano in Paesi dove il costo del lavoro è più basso. Ma è anche per questo che siamo preoccupati: Teleperformance potrebbe incassare denaro e poi andarsene all'estero".

Ecco un altro nodo da sciogliere per poter concludere le trattative e salvare i posti di lavoro. Anche se per i dipendenti di Teleperformance le chiacchiere stanno a zero: "Per noi - spiega Fabrizio, tecnico dell'help desk che si occupa di assistenza informatica - vale l'esatto contrario. Prima noi, poi il mercato". Il supporto dell'assemblea di lavoratori alle sigle sindacali sarà quindi vincolato al fatto che queste condividano la loro priorità: salvare i posti di lavoro.

Ma per l'azienda francese mettere i conti in pareo è un 'must'. La richiesta è arrivata da molto in alto: dalla corporate, la casa madre francese. "Dal 2009 - spiega Sarzana - la perdita è stata di 3 milioni e mezzo e dal gennaio 2010 di circa un milione di euro al mese. Abbiamo formato il nostro personale e se non fosse necessario non arriveremmo a questo punto". Tagliare i posti di lavoro è quindi il modo più rapido ed efficace per rientrare nel bilancio. Almeno, sembra.

"Formazione, formazione, formazione. Noi vogliamo che i dipendenti siano formati a tal punto da poter passare da una commessa all'altra - spiega il segretario Slc Cgil. Da Tim a Wind, da Vodafone a Sky. Al governo chiediamo di investire soldi. In questo caso non ci basta neanche la cassa integrazione. Chiediamo dei 'contratti di solidarietà'. I soldi da investire ci sarebbero. Ma spesso arrivano con fatica. Oppure non arrivano proprio. "In passato il Lazio ha contribuito molto - spiega Sarzana - La Puglia ha invece fornito solo 150mila euro in tre anni a fronte di 50milioni di euro di fondi europei inutilizzati. Ora da restituire entro il 30 giugno del 2010 all'Ue".

Il tempo stringe e per i dipendenti del colosso francese aspettare non servirà a nulla. Per il 15 giugno è stato stabilito il termine delle trattative. Governo, delegazioni di lavoratori, azienda e sindacati si riuniranno con tante pratiche da sbrigare sul tavolo. "Potremmo proporre l'Home Shoring - spiega Sarzana - un concetto di telelavoro applicato al mondo del call center. I consulenti telefonici accedono ai sistemi lavorando da casa. Il costo del lavoro sarebbe inferiore ma abbiamo notato che i clienti non si fidano di questo sistema per questioni di privacy".

Per uscire dall'impasse, Teleperformance dovrebbe stringere i denti e aumentare i suoi volumi di produzione. Come ha fatto Almagora, un altro call center italiano. "Abbiamo la cassa integrazione perché proveniamo dal mondo metalmeccanico. Ma ci costa tantissimo. Reggiamo solo grazie al volume della produzione che per noi cresce dell'8-9 per cento l'anno", spiega Andrea Antonelli, amministratore delegato della ditta. Una situazione, questa, in cui non ci sono colpevoli. "Oltre il 90 per cento delle aziende di call center non pagano la cassa integrazione perché i ricavi sono svincolati dalla

produzione - continua Antonelli - L'unica soluzione la dovrebbe quindi fornire l'Inps uniformando le procedure di iscrizione per tutti i call center o stabilendo una qualche forma di assicurazione per i lavoratori sulla chiusura delle aziende".

(21 maggio 2010)