

Lavoro, precarietà e garanzie

Quando il call center risponde occupato

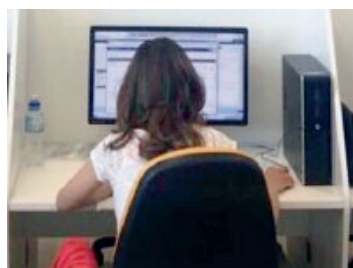
Riuniti a Palermo dal sindaco Orlando lavoratori, aziende, sindacati per parlare di occupazione e legalità

«COSTRUIRE NUOVO MODELLO CONTRATTUALE

PALERMO. «Partire dalle tabelle ministeriali sul costo del lavoro per costruire un modello contrattuale sostenibile che tenga conto dei costi



aziendali, altrimenti gli attuali esuberanti, che ci sono anche in Sicilia, diventeranno strutturali, e il solo ricorso agli ammortizzatori sociali, nel breve periodo, non può rappresentare una soluzione a regime». Lo ha detto Andrea Antonelli, presidente di Almaviva Contact, a margine dell'incontro organizzato dal Comune di Palermo sul settore dei call center che si sta svolgendo al Teatro Garibaldi di Palermo. «La stessa diminuzione dei volumi di traffico, che il settore registra e che è fisiologica, va affrontata con un modello contrattuale sostenibile -



ha concluso Antonelli - e con l'applicazione delle norme sulla delocalizzazione».

GIUSEPPE BIANCA

PALERMO. L'ultima chiamata. L'Accordo quadro di settore, firmato a febbraio, che ridisegna, almeno in parte, la cornice di garanzia e di organizzazione dei lavoratori dell'universo dei call center è stato, ieri mattina al Teatro Garibaldi di Palermo, al centro dell'incontro promosso dal sindaco di Palermo Leoluca Orlando. A partecipare le organizzazioni sindacali, Asstel (Assotelecomunicazioni), e alcuni dei rappresentanti delle aziende che operano in questa complessa realtà. Un futuro che non sia precario e un quadro attuale da consolidare tra tutele e stabilizzazioni per un mondo che, come ha ricordato l'assessore comunale a Scuola lavoro del Comune di Palermo Giovanna Marano, coinvolge in Sicilia 20mila addetti, di cui 4500 a Palermo. Di questi 3500 lavorano part-time. Lavoratori che a volte vengono trattati nella narrazione come un fenomeno da baraccone, ha accusato Riccardo Saccone, segretario generale della Slic Cgil: «in questo settore spesso si è perso il senso del valore del lavoro. Qui oggi (ieri per chi legge ndr) un convitato di pietra c'è e sono le committenze».

Salvo Ugliandolo, segretario generale UilCom ha invece ricordato come: «Palermo è l'emblema dei casi nazionali perché ci sono realtà importanti

come Almaviva su cui sono impegnati migliaia e migliaia di lavoratori e su cui il sindacato in questi anni, ha cercato di difendere».

Niente dunque gare e sub-appalti al ribasso. Per la Uil l'accordo del 21 febbraio riprende il tema delle "clausole sociali" - il fornitore che si aggiudica la gara deve prendersi carico, oltre dei volumi, anche del personale che svolgeva questa attività. La nuova azienda deve inoltre garantire la continuità la-



I CALL CENTER al centro dell'incontro promosso ieri dal sindaco di Palermo Leoluca Orlando

vorativa sul territorio dove operava la precedente azienda. E soprattutto ha aggiunto «bisogna sfatare il tabù di non parlare di "delocalizzazioni" - ha evidenziato il sindacalista palermitano - lo so, mi farò odiare da qualcuno forse - ha concluso - ma va detto».

Serve dunque un'assunzione collettiva e collettiva di responsabilità segnata dal realismo: «In questa giornata - ha esordito Orlando - Non stiamo a raccontare singole vertenze o episodi,

la novità di questo incontro è proprio questa, sottrarre tutto questo alla logica del quotidiano». Il tutto, possibilmente nel nome di «Legalità e innovazione. Bisogna evitare che un settore così forte possa essere attraversato dal dumping contrattuale che diventa anche dumping sociale».

Niente di diverso dalle parole dei "soliti noti". Eppure ieri l'atmosfera che si respirava nell'incontro era decisamente improntata a un clima di for-

te «consapevolezza da parte di tutti». Lo stesso sindaco di Palermo, che insieme a Catania è una delle due capitali dei call center, l'ha cercata nelle facce dei protagonisti, l'ha invocata con chiarezza negli interventi dei suoi interlocutori, l'ha provocata quando ha chiarito che «serve scongiurare «populismo e populisti. Il rischio di populismo - ha detto spersonalizzando il discorso dai nomi e dalle facce della politica - è pensare che tutto si possa affrontare e risolvere subito e senza problemi. Il populista per definizione non ha rispetto del tempo».

Un settore che non ha bisogno di «interventi da pronto soccorso ma di visione, come ha sottolineato Laura Di Raimondo (Assotelecomunicazioni), direttore di Asstel che ha ricordato la necessità di una filiera omogenea delle tlc, con i contratti nazionali che rimangono la bussola da seguire. Tra piccole novità come la polizza sanitaria anche per i lavoratori che hanno un regime spezzettato e frammentario non riconducibile a un posto a tempo indeterminato, e un collante da mantenere saldo: «abbiamo fatto un accordo di contrattazione e di anticipo, provando ad anticipare alcune trasformazioni» e ha aggiunto: «servono soluzioni strutturali, ma anche un utilizzo finalizzato dei fondi europei. Sia in quest'ultimo anno della programmazione, che nel prossimo ciclo».

Crisi superata

Sulle ceneri di Qè è nata Netith: occupazione salva e nuovi assunti

competenze varie, possono incontrarsi e coesistere all'interno dello stesso luogo e proporsi al mercato con una pluralità di servizi. A conferma di quanto detto, stiamo completando gli interventi nel secondo edificio. Per ottenere l'eccellenza bisogna lavorare, inoltre, sulla formazione e noi puntiamo anche su quello».

Crescere, dunque, da qui gli interventi, oggi in fase avanzata, per il completamento di un secondo capannone. I lavori dovrebbero concludersi nel dicembre di quest'anno. Il 2020 è l'anno della digital innovation hub, con una crescita prevista anche per il contact center.

In Netith oggi lavorano la quasi totalità degli ex dipendenti Qè, oltre ad avere nuova forza lavoro. Risultati che sono ben visti anche dai rappresentanti sindacali. «Netith rappresenta uno spiraglio di luce per il territorio - evidenzia Valentina Borzi, sindacalista della Cgil ed ex dipendente di Qè - . Nonostante le difficoltà del settore sta investendo e lo sta dimostrando con i fatti».

LA STORIA

Dall'incubo fallimento alla nuova impresa a Paternò sfida vinta «Possiamo crescere»

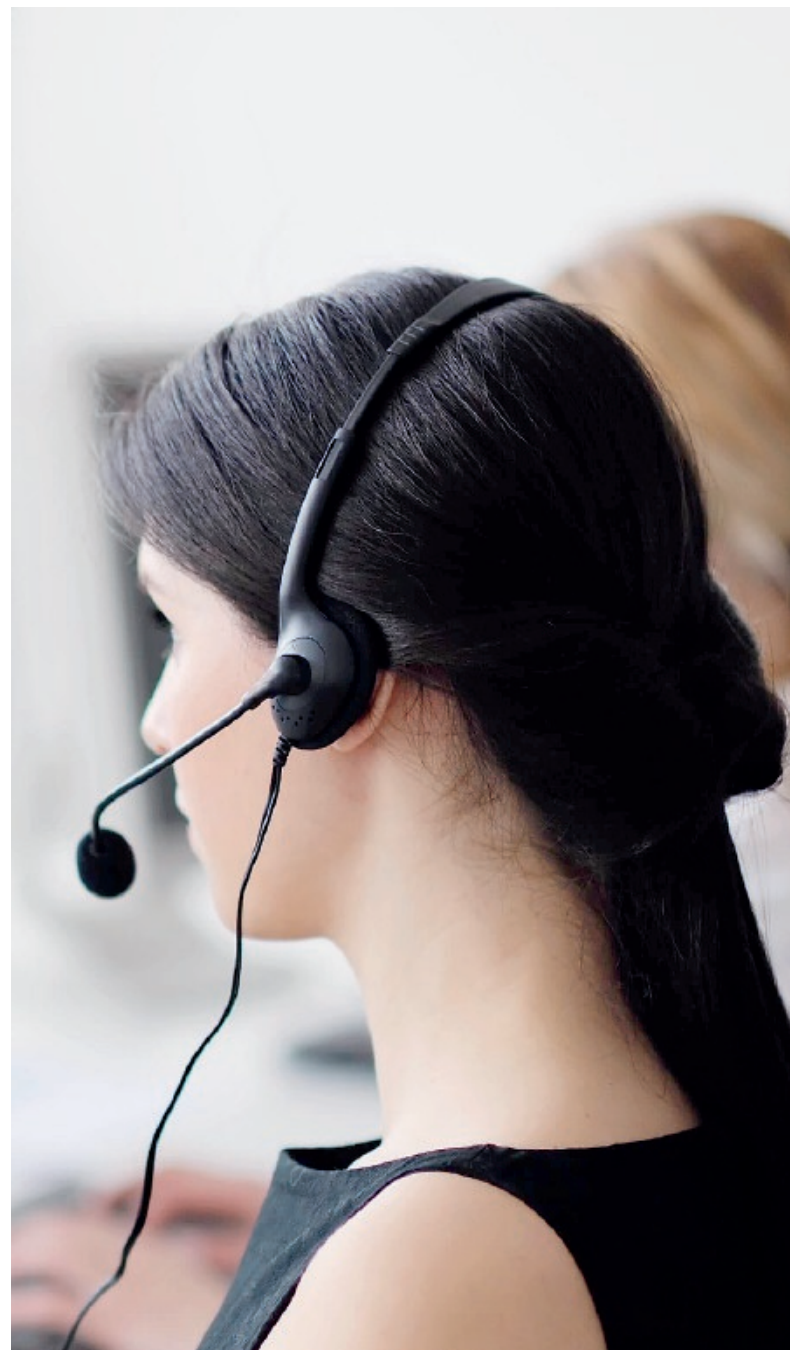
MARY SOTTILE

PATERNÒ. Il tema call center resta vivo particolarmente delicato a Paternò, città che oggi sull'argomento riesce a guardare con fiducia al futuro, con il passato quasi del tutto chiuso alle spalle. Un passato amaro, segnato in maniera forte dalla vicenda del fallito call center Qè, con centinaia di lavoratori, nell'ormai lontano 2016, rimasti, all'improvviso, senza un'occupazione. In quei difficili mesi, prima del disastro, per loro arrivarono i contratti di solidarietà, poi, la doccia fredda del licenziamento. A nulla valsero gli incontri in Prefettura, i tentativi di mediazione dei sindacati, i tavoli aperti alla Regione e al Mise.

Mesi terribili, con la speranza di poter ripartire appesa ad un flebile fi-

lo. Poi la svolta, arrivata nel novembre 2017, con la nascita di Netith e i fratelli Franz e Salvo Di Bella, imprenditori paternesi che decisero di raccogliere la sfida, provando a salvare quella forza lavoro e partire con un'attività tutta nuova che si occupasse di customer care.

Nasce così Netith, concreta realtà dai risultati restano più che soddisfacenti. Netith, con sede nell'area di Sviluppo industriale di Tre Fontane, è riuscita ad imporsi, in quasi due anni, sul mercato con numeri importanti. Dopo il primo semestre di vita l'azienda aveva già in servizio oltre 250 dipendenti, tutti operatori telefonici con contratti a progetto e a tempo indeterminato, per cinque commesse, tra queste l'Inps. Nell'estate del 2018 è poi arrivato un altro importante risul-



UNA LAVORATRICE DI UN CALL CENTER

tato, con l'arrivo anche di Enel. Pezzo dopo pezzo l'azienda si è rafforzata sempre più, frutto di un lavoro attento, sinergico e di squadra, come ha più volte sottolineato il presidente di Netith, Franz Di Bella; un lavoro affidato nelle mani del direttore generale, Enrico Vivio, napoletano di origine, con un'esperienza ventennale nell'ambito dei contact center.

Oggi i dipendenti dell'azienda sono 450, con Netith che da alcuni mesi,

per la commessa Enel, è prima in Italia per Kpi (indici di verifica della qualità del servizio). Ambiziosi i progetti aziendali futuri. «Vogliamo diventare un'azienda leader nel mercato delle attività che propone, legate all'ambito call center e tecnologico-innovativo, dove l'obiettivo da raggiungere è riuscire a creare un hub (un incubatore digitale) - evidenzia il presidente di Netith, Franz Di Bella - un luogo fisico, dove più aziende, con



COMUNE DI NISSORIA



NISSORIA CUORE DELLA SICILIA