



DIRITTI NEI CALL CENTER: CHI NON HA MEMORIA NON HA FUTURO

I diritti delle lavoratrici e dei lavoratori precari furono duramente calpestati nell'autunno del 2006 quando CGIL-CISL-UIL, l'Associazione nazionale degli industriali delle telecomunicazione firmarono l'accordo quadro per la stabilizzazione nei call center con l'appoggio dell'allora Ministro "amico" dei padroni Damiano.

L'accordo, letteralmente calato dall'alto e nel pieno della vertenza di Atesia, prevedeva in cambio dell'assunzione legittima di tutti i lavoratori e lavoratrici, la firma di una dichiarazione "tombale" con la quale si perdevano i diritti pregressi. Insomma migliaia e migliaia di euro letteralmente sottratti dalle tasche dei precari e delle precarie dei call center -forzatamente stabilizzati a part time con un regime di flessibilità oraria elevatissima e con un basso inquadramento contrattuale - per accontentare le aziende di un settore quello delle tlc che al di là della scellerata politica di saccheggio condotta sui bilanci di Telecom Italia, ha macinato in questi decenni profitti inimmaginabili intascati da capitani coraggiosi e faccendieri italice e "stranieri".

Oggi, CIGL-CISL-UIL e in coda UGL, che al di là dei toni roboanti, alla stregua dei confederali firma gli accordi capestro per le aziende delle TLC, invitano i lavoratori e le lavoratrici dei call center a scioperare per far rispettare un accordo che ha fortemente penalizzato i diritti dei precari, in particolare quelli addetti alle chiamate in outbound.

Viene richiesto oggi il rispetto delle regole da parte dei committenti, quando nessuno sciopero di settore da parte dei confederali è stato indetto per arginare la precarizzazione di un settore che ha esternalizzato i call center (e non solo) a go go. La cessione del call center di Wind, e l'ultima esternalizzazione massiccia che ha colpito circa 1000 lavoratori di Vodafone, ora ceduti a Comdata care, dove i Cobas stanno lottando per far inserire clausole di salvaguardia dell'occupazione in caso di perdita della commessa.

Ancora oggi, nelle fabbriche moderne, i call center, continuano a dominare la nocività del lavoro (turnazioni sulle 24 ore e stress), l'insicurezza della condizione contrattuale (part time imposto, esternalizzazioni, contratti precari) che del resto sono due aspetti dello stesso problema: una organizzazione del lavoro fondata sulla massima produzione di profitto in una attività ad alta intensità di lavoro. E ancora oggi, la responsabilità di queste massacranti condizioni di lavoro, oramai generalizzata per tutti i settori "pubblici" e privati, risiede non solo nei padroni e nei governi (di centro "sinistra" e di centro destra), ma in larghissima parte nei sindacati istituzionali Cisl-Uil-Cgil-Ugl.

Riteniamo quindi che una vera battaglia, che veda protagonisti tutti gli addetti dei call center, debba avere i seguenti ed imprescindibili obiettivi:

- **internalizzazione dei call center nelle aziende committenti;**
- **il blocco dei processi di esternalizzazione delle attività di call center sia da parte della pubblica amministrazione che delle grandi aziende private;**
- **trasformazione di tutti i contratti precari (a progetto, somministrazione, tempo determinato, apprendistato, inserimento, ecc.) in contratti a tempo indeterminato e full time a scelta del lavoratore;**
- **turni e orari di lavoro compatibili con le condizioni di stress psico-fisico proprio del lavoro nei call center, riconoscimento del lavoro usurante, riduzione generalizzata dell'orario di lavoro a parità di salario;**
- **inquadramenti adeguati alla professionalità acquisita e all'anzianità.**