

## LAVORO

I NUOVI ACCORDI E LE VERTENZE

## L'IMPRESA E IL SINDACATO

De Nicolo: abbiamo scelto la strada più difficile, crescere nella legalità. Bucci: ora puntiamo alle stabilizzazioni

# Call center, il «miracolo» del salario certo e tutelato

## Accordo Cgil-Cellulopoli, stipendio raddoppiato ai 220 collaboratori

GIANLUIGI DE VITO

● Nel favoloso inferno dei call center, un contratto che non sia una trappola alienante è davvero un «miracolo». Succede. E accade a Terlizzi. Al pian terreno di Confindustria Bari, la Slc, costola della Cgil che tutela i lavoratori della comunicazione, e il titolare del call center di Terlizzi «Cellulopoli», danno notizia del fatto che dal 27 marzo i rapporti di lavoro e quindi le paghe salariali dei 220 collaboratori non sono più regolati dal contratto collettivo nazionale stipulato tra Assocal e Ugl, ma dal contratto collettivo nazionale delle Telecomunicazioni. È stato strappato in sostanza un contratto ritenuto «non conforme alla regolamentazione del settore» per far spazio a nuove regole che portano più soldi e più tutele. «Questo accordo epocale è la dimostrazione che non siamo il sindacato del no e che dove troviamo aziende serie offriamo la massima disponibilità per una contrattazione in grado di superare la cottimizzazione del lavoro del call center», dice soddisfatto Vito Battista, segretario provinciale della Slc di Bari. Aggiunge: «Prima i lavoratori guadagnavano mensilmente 450 euro lordi, per 900 chiamate utili. Veniva riconosciuto il "cottimo" ovvero il pagamento a contatto, prescindendo dal ti-

ming del contatto, dall'analisi che il lavoratore svolge a ogni contatto effettuato e talvolta dal lavoro di back office al quale viene destinato il lavoratore». «Sfruttamento da caporalato tecnologico», lo chiama la Cgil confederale. Il segretario generale provinciale **Gigia Bucci**, allarga il ragionamento: «Da una parte mettiamo un elemento di garanzia, anche per l'azienda, sul salario certo e riconosciuto; dall'altra, introduciamo come elemento di novità il welfare aziendale, visto che l'impresa pagherà un contributo di 2 euro al mese per riconoscere misure di welfare e assistenza sanitaria». L'impegno sindacale non finisce qui, avverte Bucci: «Stipulato l'accordo, dobbiamo garantire controllo e vigilanza. E l'obiettivo di rendere più stabile il lavoro». Sì, perché 220 dei 250 lavoratori di Cellulopoli sono collaboratori con un contratto di tre mesi e a volte anche di uno.

**Stefania Santoro**, della segreteria Slc Cgil di Bari, declina meglio i vantaggi del nuovo contratto: «La contribuzione oraria crescerà ogni anno del 10% fino al 2019 ogni anno, sino al 2019 quando i co.co.co avranno un salario pari a quello di un subordinato». Il che significa aumento fino a superare i mille euro. Sono altri due i punti di successo rivendicati da Santoro. Oltre al welfare e sanità (maternità, malattia), c'è la partecipazione: «Ci saranno assemblee sindacali. E i lavoratori potranno candidarsi di-

rettamente con l'azienda esercitando un diritto di prelazione quando ogni anno viene compilata una lista in vista delle stabilizzazioni contrattuali».

«Sono entrato in Cellulopoli un anno fa e dalle cuffie sono passato a fare il Team Leader. È una azienda che cresce ogni anno, ora mi sento più tutelato e ancora più motivato», testimonia **Daniele Lavecchia**, 41 anni, ex speaker radiofonico.

Ma a rendere possibile la «svolta» è stato soprattutto lui, **Giuseppe De Nicolo**, 34 anni, terlizze. Ha cominciato aprendo negozi di telefonia, «Cellulopoli», fino a creare una rete che nel 2008 ha raggiunto 120 punti vendita. Nel 2011, la scelta di aprire un altro ramo d'azienda, quello dei servizi, di outbound (vendita) più che di inbound (assistenza): commesse Tim e Enel in un call center bello, comodo e funzionale, con un volume di affari pari a 14 milioni all'anno. Le postazioni sono 500, gli operatori sono per ora la metà. «Vogliamo crescere e arrivare a occupare tutte le 500 postazioni. L'inbound è in espansione, le aziende hanno sempre bisogno di vendere. C'è chi punta a fare affari e subito, noi vogliamo guadagnare meno ma nel tempo, considerando il lavoro non un costo ma un ricavo se ci porta lavoratori che stanno meglio. Abbiamo scelto la strada più difficile, di crescere nella legalità. Da questo punto di vista avere la partnership della Cgil è come avere una certificazione».





**Giuseppe De Nicola**

