

LA 25ª ORA

I call center, metafora o fabbriche di precari?

di **Walter Passerini**

A quali condizioni i call center non sono «fabbriche» di precarietà? Disprezzati come un girone dell'inferno, i servizi telefonici diretti o in «outsourcing» danno lavoro oggi a 250-300 mila persone. E si distinguono in servizi «inbound» (ricevono telefonate, domande e reclami) e «outbound» (gli operatori propongono con telefonate esterne i servizi).

Il call center è diventato l'icona, la metafora dei diritti negati, grazie anche ad alcune rappresentazioni estreme. Ma se Aldo Nove scrive un libro-inchiesta sui call center («Mi chiamo Roberta, ho 40 anni...»), se Michela Murgia lo segue («Il mondo deve sapere», diario di un mese in un call center), se un affabulatore e cantastorie come Ascanio Celestini ci fa sopra uno spettacolo-inchiesta, qualche ragione ci sarà, ma l'immagine di questo settore ne esce a pezzi.

La domanda è: è possibile conciliare le esigenze di flessibilità degli oltre 220 imprenditori di call center con quelle di sicurezza e stabilità di chi ci lavora? Noi confidiamo di sì, ad alcune condizioni. La prima è che le associazioni di rappresentanza del settore svolgano un lavoro di moralizzazione e di innalzamento della professionalità delle società. Se le tariffe orarie vanno da cinque a 12-13 euro l'ora, se i contratti a termine, nelle diverse forme, continuano a essere ripetuti per anni nel tempo, se la continuità del rapporto si accompagna alla continuità del luogo di lavoro e della postazione, degli orari e delle mansioni, allora c'è

qualcosa che non va. Introdurre regole e standard e tipologie contrattuali a seconda del servizio e della qualità della prestazione richiesta è un'operazione da compiere.

È quindi importante che l'ispezione voluta dal ministero del Lavoro, che è partita in questi giorni, sappia distinguere tra call center e «fabbriche della precarietà», garantendo flessibilità ai più seri. In questo modo, anche chi ci lavora capisce che non è più tempo di avventurieri e che il call center può essere un'opportunità di lavoro e di carriera come le altre.

