

L'ASSEMBLEA NAZIONALE DEI QUADRI E DELEGATI SLC DEI CALL CENTER

# Un patto di sistema

La proposta verrà lanciata il prossimo 28 giugno dalla federazione di categoria della Cgil. Obiettivo: il rilancio dei servizi customer

Alessandro Genovesi

Segreteria nazionale Slc

**S** e vi è una lezione da trarre dalla lunga vertenza dei call center (dal 2006 a oggi) è che nessuna prospettiva di uscita dalla crisi congiunturale del 2009-2010 è possibile senza scommettere sulla qualità, senza valorizzare i diritti e le professionalità dei lavoratori. Non può esserci sviluppo dove prevalgono i ricatti occupazionali, il ritorno al precariato, la guerra tra poveri, quella tra Nord e Sud, l'imprenditoria pirata (si vedano per tutti i casi di Omnia e Phonemedia), il non rispetto delle leggi e del contratto collettivo nazionale di lavoro. L'esperienza finora fatta, dalle stabilizzazioni ai tanti accordi di secondo livello, dalla sottoscrizione del recente ccnl fino alla possibilità (persino) di ricorrere ad ammortizzatori sociali - proprio perché in presenza di lavoratori con contratto a tempo indeterminato - ci indica che la strada intrapresa da Slc, Fistel e Uilcom è l'unica in grado di chiamare tutti a farsi parte responsabile. La verità è che non servono affatto scorciatoie, che il *dumping* salariale o sui diritti è soltanto un gioco a somma negativa e, invece, quello che occorre è un vero e proprio "Patto di sistema".

I dati dell'ultimo semestre 2009 e del primo 2010 stanno evidenziando nel settore dei call center in *outsourcing* problematiche che rischiano di far precipitare il comparto in una crisi occupazionale di proporzioni mai conosciute prima (con circa 15-18.000 posti a rischio). È vero, il settore risente della crisi generale, ma fino a un certo punto: soffre di più per un rapporto squilibrato tra le grandi aziende committenti (private e a partecipazione pubblica, tutte regolarmente associate a Confindustria) e i call center in *outsourcing* (gare al massimo ribasso, con assegnazioni a valori anche inferiori ai costi minimi contrattuali e infrastrutturali), per il venir meno di alcuni incentivi fiscali e/o previdenziali (esaurimento degli effetti della legge 407) che rendono difficilmente sostenibili i conti economici delle aziende, per l'assenza, soprattutto, di una politica industriale per l'intera filiera delle telecomunicazioni, di cui i servizi di *customer* sono parte importante. Difficoltà a cui se ne aggiungono di nuove (a partire dai tagli previsti dal decreto anticrisi n. 79/2010 e dalla proposta sull'Irap per agevolare le nuove imprese al Sud, che, per come è congegnata, porterà ulteriore scompiglio nel settore, con la chiusura delle attuali aziende e l'a-



pertura di nuove, magari con gli stessi proprietari). Per questo, alla prossima Assemblea nazionale dei quadri e delegati dei call center dell'Slc (che si terrà il 28 giugno prossimo a Roma), proporremo a Fistel, Uilcom, al governo e alla stessa Confindustria un "Patto tra governo e produttori per il rilancio dei call center". Provando a mettere a sistema anche le tante e positive innovazioni raggiunte con la contrattazione aziendale in questi ultimi tre anni e chiarendo tutti alle proprie responsabilità. Verrà varata una vera e propria piattaforma, con proposte specifiche rivolte al governo nazionale e locale (da un piano straordinario di ispe-

zioni, alla deducibilità delle spese telefoniche, alla *forfetizzazione* di alcune aliquote per le imprese che, tramite accordi sindacali, si impegnano a mantenere i livelli occupazionali), alle imprese committenti, agli stessi *outsourcer* (chiedendo che si impegnino a destinare per gli investimenti almeno il 75 per cento degli utili per i prossimi tre anni). Pronti a fare come sindacato la nostra parte, a ragionare di organizzazione del lavoro, formazione, flessibilità, ma solo dentro a un quadro dove chi è stato fin troppo timido (gli *outsourcer*), assente (il governo) o peggio complice (i committenti e la Confindustria), faccia finalmente la propria parte. •

SARDEGNA/IL PATTO PER IL LAVORO TRA REGIONE E SINDACATI

## Idea condivisa di sviluppo

**D**opo un anno di scioperi e mobilitazioni, il sindacato sardo ha firmato insieme al presidente della Regione Cappellacci il Patto per il lavoro e lo sviluppo. Si tratta di una tregua dai tempi stretti, visto che gli impegni presi dovranno essere rispettati entro il prossimo autunno. Con obiettivi ambiziosi, figli di una stagione che ha rianodato i fili di vecchie e nuove rivendicazioni, della Cgil e di Cisl e Uil, del mondo del lavoro, degli studenti e dell'associazionismo. Un percorso culminato nello sciopero generale del 5 febbraio, quando 50.000 sardi avevano manifestato a Cagliari per chiedere un nuovo progetto di sviluppo. L'accordo tocca molte questioni aperte, dal riconoscimento della condizione di insularità alla riforma dell'istruzione, sino alla stesura di una nuova intesa istituzionale con il governo. Si articola in tre filoni: i rapporti con l'Europa, il confronto fra Stato e Regione, le politiche regionali. Il primo capitolo si rifà alla missione europea dei sindacati a Bruxelles dello scorso aprile: la Regione si impegna a concertare, entro giugno, un documento che recepisca i contenuti delle proposte sindacali in vista della nuova politica di coesione e della strategia "Europa 2020". Al centro delle richieste, l'abbattimento del *gap* di sviluppo legato all'isolamento e alla carenza di infrastrutture. Tra le altre priorità, una fiscalità di vantaggio che agevoli la creazione di nuove imprese, così come regole diverse sulla concorrenza, perché oggi vengono applicate senza tener conto delle condizioni sfavorevoli. Non solo. Entro luglio l'accordo prevede un confronto in Sardegna con i rappresentanti delle istituzioni europee, al fine di affrontare i te-

mi dello sviluppo e predisporre la modulazione dei fondi strutturali per accelerarne la spesa. Per quel che riguarda invece il confronto con il governo, il Patto fissa i contorni entro i quali dovrà svilupparsi il dibattito sul federalismo: entrate regionali, perequazione infrastrutturale e riscrittura dello Statuto sardo. Sempre entro luglio è previsto anche un confronto per la stesura di una nuova intesa istituzionale che dovrà contenere misure per restituire forza all'apparato produttivo, anche attraverso investimenti sulle infrastrutture. Quanto alla Regione, il sindacato ha chiesto un piano straordinario per il lavoro e una serie di tavoli tematici, entro settembre, su attività produttive, riforma del diritto allo studio e formazione professionale, contrasto alla povertà, riequilibrio territoriale e riforme istituzionali. Una molteplicità di misure per rilanciare l'economia regionale, nell'emergenza certo, ma anche in una prospettiva di lungo periodo. Perché la crisi ha strappato un tessuto economico già sfilacciato, i tagli del governo centrale hanno spazzato via istituti scolastici, insegnanti e opportunità di crescita formativa per troppi studenti sardi. Mentre il sistema produttivo lo raccontano i 30.000 posti di lavoro persi in un anno e mezzo, assieme al tasso di disoccupazione al 13,7 per cento. Con i poli industriali che sono al collasso e con il solo turismo a tener banco con previsioni ottimistiche per la stagione appena iniziata. Da qui la scelta e la perseveranza nel marciare uniti, che ha visto i tre sindacati sardi compatarsi, a dispetto delle divisioni nazionali, intorno a un unico progetto. Che poi è sintesi di una mediazione certo non scontata. "Un'idea condivisa che inizia a

prendere forma nell'accordo, ma che adesso ha bisogno di interventi concreti, con l'obiettivo di difendere l'esistente, ma contemporaneamente creare occasioni di lavoro e restituire una speranza ai giovani", osserva il segretario generale della Cgil regionale Enzo Costa, in riferimento al dato allarmante relativo alla disoccupazione degli *under 30*, schizzata a un preoccupante 44,7 per cento. Dopo la firma del Patto, fa sapere Costa, il sindacato vigilerà sulla sua applicazione. Il presidente della Regione lo ha sottoscritto in un momento politico delicato: nonostante la tranquillità mostrata, non può non pesargli il coinvolgimento nelle inchieste sull'eolico. I rapporti con la sua maggioranza avevano già da tempo mostrato qualche crepa, mentre il governo "amico" di Roma non ha lesinato tagli e sottrazioni di risorse già assegnate con i Fas. A questo s'è aggiunta poi la *debacle* del centro-destra alle recenti amministrative, un test inequivocabile per chi governa: 6 province su 8 al centro-sinistra, al netto dell'astensionismo record, un primo segnale di riscossa a un anno dalla sconfitta alle regionali. E un argomento in più per chi fomenta rese dei conti nella maggioranza, nel Pdl soprattutto. In questo clima politico, non sembra esserci tanto spazio per pensare al mondo del lavoro e ai problemi di chi l'ha perso. Con la sigla sull'accordo, il sindacato ha voluto rimarcare l'ordine delle priorità. Dal rispetto degli impegni dipende la credibilità dello stesso presidente della Regione. Cgil, Cisl e Uil hanno lavorato sul progetto: ora che ne hanno trasferito gli obiettivi strategici in un accordo celebrato solennemente dallo stesso Cappellacci, non tollereranno ritardi o disimpegno.

Daniela Pistis

**& SICUREZZA SALUTE**  
di DIEGO ALHAIQUE

UNO STUDIO SUDAFRICANO

## Se ai mondiali di calcio si rischia di perdere l'udito

**Il chiasso che producono**

è stato paragonato a quello di un branco di elefanti in fuga, al ronzio di migliaia di api o al grido di una capra trascinata al macello. Le *vuvuzela*, ultima mania ai campionati mondiali di calcio, una specie di lunghi corni di plastica, sancite dalla Federazione internazionale di questo sport come parte della "firma sudafricana alla Coppa del mondo", hanno sollevato forti critiche perché disturbano il gioco, interferiscono con le trasmissioni radiotelevisive e potenzialmente compromettono l'udito degli spettatori. Uno studio pubblicato ad aprile scorso nel *South African Medical Journal* rivela che la produzione effettiva del suono creato dalla *vuvuzela* raggiunge livelli pericolosamente alti, in media 131 decibel all'apertura del corno e 113 a una distanza di 2 metri. Otto dei 10 partecipanti allo studio hanno sperimentato livelli di pressione acustica di picco che ha superato 140, con un livello massimo di 144. Per fare un confronto, il rumore di un motore a reazione misurato al decollo è attorno a 130-140. Non solo. Lo studio ha rilevato variazioni significative della soglia e della reattività uditive dei partecipanti dopo aver assistito alla partita.

**Questi risultati hanno**

portato i ricercatori a raccomandare la protezione dell'udito per gli spettatori delle partite di calcio dove si suonano le *vuvuzela*. Ma i tifosi del mondiale riescono ad assistere a una partita o due: per quanto riguarda invece i giocatori, lo staff dell'evento, i lavoratori dello stadio, le emittenti e gli arbitri che sono ripetutamente esposti al ronzio assordante delle *vuvuzela*? Questo raggiunge livelli superiori agli standard nazionali e internazionali sui limiti di esposizione consentiti. La legislazione europea, ma anche le norme in materia negli Usa, raccomandano di non superare esposizioni al rumore di 85 decibel su una media di 8 ore ponderata nel tempo. Per esempio, alla distanza di due metri, una persona non può essere esposta per più di 45 secondi al giorno a un livello di 113 decibel. Bisogna poi considerare che i livelli di rumore descritti nello studio del Sudafrica hanno la probabilità di aumentare di ulteriori 5-10, quando si considerano le migliaia di *vuvuzela* soffiate contemporaneamente in una partita di calcio. La perdita dell'udito e il tinnito sono le possibili gravi conseguenze di questa sovraesposizione e possono interferire con la comunicazione e la qualità della vita.

**Alcune squadre presenti**

al campionato del mondo di calcio hanno chiesto di vietare le *vuvuzela*, ma il comitato locale organizzatore del torneo ha risposto limitandosi ad avvertire "che le corna di plastica possono essere vietate se i tifosi non mostrano maggior rispetto nel suonarle". Il problema è tale che l'azienda che fornisce i canali di diffusione per la trasmissione radiotelevisiva per la Coppa del mondo ha dovuto raddoppiare i suoi filtri audio per ridurre il rumore e il disturbo creato da questi strumenti. E tuttavia le *vuvuzela* continuano a essere consentite e continuano a rappresentare un rischio per l'udito di spettatori, giocatori e lavoratori dello stadio. Come hanno avvertito i ricercatori sudafricani, si dovrebbe incoraggiare l'utilizzo di apparecchi di protezione negli stadi dove si continua a permettere le trombette. La controversia circa l'uso delle rumorose *vuvuzela* mette in evidenza i rischi per l'integrità della funzione uditiva che si possono incontrare in occasione delle manifestazioni sportive, dove si sono registrati livelli di rumorosità spesso superiori a quelli di ambienti industriali.