

Call-center in tempi di corona virus

Il 22 marzo muore di contagio da corona virus Emanuele.

Lavorava in un call-center per una commessa *Tim* a Roma, alle dipendenze della *Youtility Center - Gruppo Distribuzione S.p.A.*

Pochi giorni prima, a Milano un altro operatore di call-center muore per contagio da Covid19, lavorava alla COVISIAN SPA.

Queste 2 ditte sono realtà aziendali simili a *Comdata Group*, un azienda di contact-center che la vita di precaria mi ha fatto conoscere dall'interno, lavorando come operatrice per il sito di Ivrea, la sede nata nel 2002 dalla joint venture con *Olivetti-Tecnost*.

Comdata è un colosso di circa 42 mila dipendenti, lavoratori divisi da bandiere di nazioni differenti ma uniti dallo stesso padrone. Solo nell'eporediese arriva a contare circa 1000 unita, quando è a pieno regime.

Multinazionali simili tra loro nelle modalità, nelle azioni di rapina e sfruttamento; simili anche nelle operazioni di procacciamento d'affari, unite da un uguale spirito di conquista nel mercato, nazionale e internazionale.

Ad unire queste tre realtà, oggi, anche il corona virus: la sede *Comdata* di Ivrea vede attualmente 4 contagiati.

Questi 2 operatori di call-center sono morti mentre il governo stabiliva che l'Attività di Call-Center deve essere considerato "servizio essenziale" (DL 21 Marzo 2020).

Conte sa bene che mandare al lavoro migliaia di operatori di call-center vuol dire esporli al rischio concreto di morte ma lui opera solo per perseguire gli interessi della classe che rappresenta.

Complice di Confindustria e aiutato dalla direzione dei sindacati confederali, il governo licenzia questa lista di "attività essenziali". Avendo come priorità non la salute delle persone, della collettività, bensì il sostegno al funzionamento sistema capitalistico. Se i 2 operatori di call-center sono morti, come tantissimi altri, non è solo a causa del corona virus ma anche di questi imperativi che regolano il sistema economico, sono morti perché mandati sul fronte della produzione.

In questa situazione di "STATO D'EMERGENZA" di pandemia dichiarata, di crisi economica strutturale il governo e i padroni non lasciano niente al caso o all'improvvisazione. Impongono ordini di guerra ben precisi: dispiegano forze militari su tutto il territorio nazionale; promulgano leggi speciali che sospendono lo stato di diritto ingabbiandoci di fatto tutti agli arresti domiciliari; stabiliscono quali aziende non possono chiudere, secondo calcoli precisi.

Sicuramente Conte non sa cosa vuol dire essere costretto dalla povertà a lavorare per pochi euro in uno stanzone con decine e decine di altri operatori che, seppelliti dalle proprie e altrui voci, cercano di piazzare prodotti di ogni tipo; sicuramente non sa cosa vuol dire

lavorare con strumenti e applicativi obsoleti, cuffie mezze scassate passate da orecchie a orecchie; non ha mai provato la violenza dei cani da guardia della direzione, che si aggirano per la sala urlando minacce per costringerti a raggiungere l'obiettivo e a stare nei tempi di chiamata ad ogni costo; come sicuramente non sa cosa vuol dire lavorare in catena di montaggio nella produzione di pulegge; così come non sa cosa vuol dire pedalare scansando rotaie di tram e il traffico, rischiando la vita per pochi euro, attraversando le vie delle città per portare cibo su ordine di colossi come *Glovo* o *Deliveroo*. Colossi in gara sulla scena economica mondiale. Che muovono e strutturano alcuni degli asset definiti strategici dal governo stesso, e da tutto il potere borghese.

Entriamo assieme in questi fottuti call-center, cerchiamo di radiografarli nel loro funzionamento, così da renderci conto come mai, per gli industriali e per il governo, queste attività sono considerate necessarie, come mai sono finiti nella lista delle attività imposte. Possiamo intanto dividerli in due categorie: in-bound (assistenza clienti) ed out-bound (attività squisitamente commerciale).

Il call center dove era sfruttato Emanuele, abbiamo detto, si chiama *Youtility Center – Gruppo distribuzione*. È una società che fa affari con ditte italiane ed estere, con governi/paesi di mezzo mondo e che ha sedi sparse ovunque. Sul sito aziendale è ancora in bella mostra il vanto dell'apertura di una nuova sede in Romania, per esempio. Tra i suoi clienti troviamo *Telecom-Tim, Eni, Samsung, Rai, Poste Italiane, Ski, Microsoft* e simili.

Per garantirsi margini di profitto e continuare a crescere nel mercato internazionale, sfrutta la manodopera di migliaia e migliaia di lavoratori, facendoli lavorare in strutture dove l'igiene e la sicurezza sono solo un capitolo di spesa da ridurre ai minimi costi. Dove regna la flessibilità, quindi il cottimo e il ricatto occupazionale. Dove la stragrande maggioranza delle persone guadagna all'ora, quando va bene 5 euro e 80 cent lordi, più le provvigioni (provvigione che vanno da un gettone di 2 euro e 50 cent lordi per prodotto venduto, ad un massimo di premio di 20 euro al mese per obiettivo raggiunto). Provvigioni e premi sempre più difficili da raggiungere e messi a traguardo con procedure truffa, procedure decise dalla direzione di produzione, frutto di precisi calcoli aziendali fatti sulla pelle dei lavoratori.

Sono imprese dove le unità lavorative vengono impiegate a chiamata occasionale e con altri tipi di contratti schiavizzanti: *co.co.co.*, *co.co.pro.*, a tempo determinato, interinali e partite Iva. Dove gli assunti con contratti a tempo indeterminato - coperti, quindi, da mutua, ferie e paga base oraria di 8 euro e 70 cent - sono una piccola minoranza, da smantellare quanto prima. Anche grazie all'utilizzo dello smart working. Ambienti dove il piegare la testa ed eseguire gli ordini di lavoro senza mai obiettare sono la normalità; dove flessibilità, competizione e servilismo sono la base delle relazioni lavorative. Dove per poter sperare in un rinnovo di contratto devi quanto meno produrre per l'obiettivo assegnato e restare muto.

Ora, prendiamo in esame l'altra ditta, la *Covisan Spa*, l'azienda dell'altro operatore di call-center morto di corona virus: una multinazionale che impiega circa 17.000 persone; anche questa con sedi sparse un po' ovunque: 20 siti nel mondo, per l'esattezza. Questa fornisce servizi/prodotti per: Banche, Assicurazioni, *Telco*, società di telecomunicazioni (telecommunications company... 5G vi dice nulla?), Utilities (acqua, energia elettrica e gas), Retail & Customer Goods (vendita al dettaglio e beni di largo consumo), Digital & E-

commerce (attività commerciali d'acquisto di beni/servizi eseguite su internet, attività finanziarie, operazioni di transazioni internazionali eseguite attraverso la rete).

Solo quest'ultima area di mercato, per la portata strategica che muove, ha bisogno di un'ulteriore specificazione: le Attività della Digital & E-commerce si distinguono in 3 macro gruppi:

- Operazioni di affari che si sviluppano fra grossi gruppi, quindi, attività commerciali operate tra competitor di pari livello (business to business);
- attività di vendita tra imprese e gruppi/clienti finali, quindi tra ditta e i consumatori/clienti individuali (*business to consumer*-vendita al dettaglio);
- attività di vendita e servizi tra una impresa e il governo (*business to Government*, "azienda-verso-governo").

La *Covisan Spa* ha clienti del calibro di DELIVEROO, FERRERO, LAVAZZA, DEUTSCHE BANK, VODAFONE, SDA, EDISON, UNICREDIT, FASTWEB, ENEL, INTESA-SANPAOLO ecc. Macina profitti facendo affari con la borghesia italiana. Direttamente con le realtà industriali o passando per tramite di ordini/appalti pubblici, statali. Naturalmente fa affari anche con clienti di grandi società e di governi esteri.

Anche questa è una realtà aziendale che schiavizza gli operatori di call-center; i cui attendenti, ogni giorno ti ripetono, come un mantra, da un lato che non sei nessuno, che sei un incapace se non riesci a raggiungere l'obiettivo e, dall'altra che sì, "Tu puoi farcela!" Puoi essere un vincente se lo vuoi, se segui l'imprinting aziendale, se osservi le regole della competitività e della flessibilità e "ti fai furbo".

La maggior parte arranca. La stragrande maggioranza si tappa le orecchie e tira avanti cercando di portare almeno il pane a casa. Ma ci sono anche quelli e quelle operatrici che cercano di mantenere intatta la propria dignità umana, eseguendo il lavoro senza uscire dal perimetro della correttezza. A volte puoi incontrare anche chi cerca di costruire resistenza e solidarietà e a volte si riesce ad organizzarsi in proteste collettive, a demistificare le lusinghe padronali e a difendersi un minimo dalle rappresaglie che la direzione del personale aziona.

Queste sono le Aziende dove lavoravano i 2 colleghi che sono morti. E proprio per gli interessi che muovono questo tipo di realtà, Conte ed i suoi, hanno inserito i call center nella lista delle imprese "costrette" alla produzione necessaria.

In questa fase un altro elemento impatta sui call-center e sugli interessi generali del padrone: lo smart working. Si potrebbe pensarlo come la soluzione più giusta per il momento che viviamo, utile a preservare l'incolumità dei lavoratori di call-center e a permettere di continuare a produrre. Certo, dal lato del pericolo di contagio questo risulta un giusto strumento. A patto che i costi di tale operazione non ricadano su lavoratori. Invece a pagare la realizzazione e applicazione di questa soluzione comunque siamo tutti noi e su più livelli. Gli spazi che erano nostri, anche dal lato del quotidiano familiare, ora diventano luogo di lavoro, a disposizione dei padroni. Nella situazione in cui siamo, il sacrificio che si sta concretizzando, l'impatto che si sta palesando è enorme: Donne e Uomini che si ritrovano intrappolati in casa, a dover lavorare da remoto, in una situazione già destabilizzante di per sé. Magari con figli da seguire: bimbi e adolescenti costretti anche loro all'isolamento forzato, esclusi da quel mondo scuola che, anche se con mille limiti, rimane un ambito di

gioco, socializzazione, necessario alla loro crescita come il sole e gli spazi aperti. Lo smart working aggrava così una situazione di confinamento e ristrettezza.

Lo smart working, inoltre, accelera l'installazione delle nuove reti 5G: Governo e padroni avevano già (prima dell'epidemia) stipulato accordi in ambito 5G, ora si avvantaggiano della domanda di infrastrutture ITC per realizzare lo smartworking. Non a caso entrambi sono interni agli asset strategici dei mercati nazionale ed internazionali, di Telco e sicurezza. Gli accordi raggiunti, chiaramente rimangono suscettibili di modifiche, di difficile previsione, visto che sono soggetti alle oscillazioni di mercato e ai rapporti di forza espressi dai vari cartelli economici. Telco e sicurezza, aree di mercato che come abbiamo visto fanno parte dei servizi offerti da *Comdata Group*, *Youtility Center - Gruppo Distribuzione Spa.* e *Covisan Spa.*

Molte altre realtà, presenti sul territorio, sempre come aziende di call-center, sono già in corsa per accaparrarsi la gestione dell'indotto che questo nuovo campo d'investimento - sicurezza-smartworking e 5G - produce. Per questo e per tutte le ragioni evocate, il settore Call-center è nella lista delle attività produttive essenziali, redatta dal governo Conte.

Anche per questo diventa urgente bloccare tutto, rifiutare anche di lavorare da casa. Perché, se non blocchiamo tutto, i costi di questa crisi e delle scelte operate dal nemico di classe saranno ancora una volta i lavoratori a pagarle, con forme di lavoro sempre più schiavizzanti e nuove miserie.

La situazione che viviamo – l'acutizzazione dello scontro tra interessi padronali e interessi operai – ci imporrebbe altri tipi di sostegno alle lotte in corso (ammutinamenti, rivolte e scioperi spontanei), lotte che sono espressione della guerra di classe e che sempre più si stanno manifestando sui luoghi di lavoro e nelle galere. In questa situazione, di stato di guerra, diverso dovrebbe essere il nostro approccio alla militanza nella difesa della classe operaia. Altri slanci di resistenza ci vorrebbero.

Quelli espressi finora, seppur generosi, rimangono parziali, inefficaci a sostenere il livello dello scontro in atto. La frammentazione e la dispersione delle forze di classe non ci permette di affrontare in modo adeguato l'offensiva nemica.

È urgente perciò intervenire per ricostruire unità e forza. C'è bisogno che i sindacati di base si parlino, che escano con indicazioni chiare ed UNITARIE. L'auspicio, quindi, è quello che le realtà sindacali e politiche, animate da uno spirito genuinamente di classe, sappiano superare i particolarismi in nome degli interessi generali di classe.

Dobbiamo sforzarci di trovare un ambito di confronto collettivo, dove si provi a sperimentare nuove possibilità di resistenza, dove verifica e azione rimangano sempre connesse a una continua sintesi condivisa.

C'è bisogno di ricostruire un Fronte Unito, che si ponga la questione del conflitto di classe in modo conseguente, e che si adoperi per l'autodeterminazione operaia.

25-03-2020

Pamela una disoccupata, operatrice di call-center.