

Phonemedia, dalla nascita nel 2002 alla cessione di luglio a Omega
I lavoratori si affidano al tribunale per avere almeno i salari arretrati

Un tramonto tra crisi e sospetti per il colosso dei contact center

Sedi chiuse, clienti in fuga, dipendenti in attesa di un piano industriale inesistente
cosa c'è dietro la protesta dei settemila addetti sparsi in dodici città italiane



Gli operatori del call center Phonemedia di Trino Vercellese in corteo

Nata a Novara come Phonetika nel 2002, l'azienda fondata da Fabrizio Cazzago diventa nel giro di pochi anni un colosso nel settore dei contact center anche e soprattutto attraverso un processo di acquisizioni concentrato in Italia ma che arriva fino in Albania ed Argentina. Nel 2007 e 2008, come illustra il sito ufficiale, il gruppo diventa "leader nei servizi call center e di supporto alle più importanti aziende nello sviluppo e nella gestione dell'intero processo di customer relationship marketing".

Nelle sedi italiane di Novara, Trino Vercellese, Biella, Monza, Bologna,

Casalecchio di Reno, Pistoia, Bitritto, Bari, Catanzaro, Vibo Valentia e Trapani lavorano circa 5.200 dipendenti ai quali di fatto sono "affidate" in outbound le clientele di grandi aziende come Telecom Italia, Enel, Tim, Wind, H3g, Vodafone, Avon, ma anche i servizi "inbound" di prenotazione per molti istituzioni ed enti pubblici quali Regioni, Comuni ed Asl.

Il successo del gruppo, secondo il sindacato, è legato anche a una politica aziendale che pretende un altissimo livello di produttività a fronte di stipendi bassissimi. Malgrado il titolare rivendichi solidità dei conti e prestigio della clientela, i lavoratori sentono arrivare la crisi a dicembre del 2008, quando l'azienda inizia a pagare gli stipendi non più a fine mese, ma in due tranches, il 10 e il 24 di ogni mese e consegna la tredicesima a gennaio inoltrato.

Le difficoltà crescono con l'acuirsi della crisi e Fabrizio Cazzago, anziché gestire la fase di recessione con tutto quello che comporta, decide all'improvviso di sfilarsi. Il 7 luglio, nel corso di un incontro con il prefetto di Novara, l'imprenditore esclude categoricamente ogni eventualità di cessione del gruppo; in realtà, quattro giorni prima, a quanto denunciato dai sindacati, ha firmato un preliminare di vendita delle attività al gruppo Omega.

Omega, network controllato da due fondi esteri, è un nome già noto alle cronache. La società opera nel settore delle tlc e tra le altre attività va rastrellando aziende decotte, in via di liquidazione o anche rami d'azienda di società solide, con molte commesse pubbliche, ma alle prese con difficoltà congiunturali come l'Eutelia.

In assenza di piani di rilancio delle singole aziende, è difficile capire il perché di questa strategia. Il precedente dell'Agile preoccupa perché a 4 mesi dall'acquisizione, il nuovo proprietario ha poi annunciato un piano di licenziamenti collettivi per 1.192 occupati sui 1.880 totali. I lavoratori dell'Agile hanno presentato un esposto alla procura della Repubblica di Arezzo sollecitando un'indagine sulle operazioni che hanno portato alla cessione del ramo di azienda da Eutelia al network Omega. Fattostà che ai primi di settembre, i vertici di Omega prendono possesso di Phonemedia e come avvenuto all'Agile bloccano il pagamento degli stipendi, iniziando a versare le retribuzioni con tre mesi di ritardo.

Il resto è il presente. Le sedi dei call center sono abbandonate, lavorano solo (e con pochi dipendenti) i centri che hanno qualche coda di commessa da smaltire e non c'è traccia di un piano industriale. Il sospetto dei lavoratori è che le acquisizioni di Agile e Phonemedia non nascano da progetti imprenditoriali, ma servano a salvare i vecchi proprietari - Eutelia e Cazzago - dai rischi connessi a un eventuale fallimento. E che dunque a pagare il prezzo più alto saranno i lavoratori messi presto o tardi in mezzo a una strada.

Per questo, i settemila dipendenti Phonemedia - che non hanno più interlocutori vecchi o nuovi ai quali chiedere lumi sul loro futuro - si rivolgono ai tribunali, sperando in un commissario che assicuri, se non altro, gli stipendi arretrati.

(19 gennaio 2010)