

La crisi finale
della novarese
Phonemedia

Chiude l'azienda dell'avvenire A casa 7 mila eterni precari

Addio al call center più grande d'Italia: "Così ci rubano il futuro"

Quando un'azienda del futuro chiude, non è solo un brutto segno. Che Phonemedia fosse una azienda del futuro lo dicevano loro ma lo pensavano in tanti. Business e operation. Erano i leader dei call center, avevano 12 sedi in Italia, da Novara a Trapani, e avevano settemila dipendenti, tutti giovani e pagati male. Cristina Canepa, 42 anni, di Vercelli, dice che non le bastavano i soldi per la benzina. Emilia Sarnataro, 24 anni, di Trino, dice che non le pagavano i contributi. Ilaria Pelligra, 23 anni, di Vercelli, invece, dice di essere «fortunata, perché vivo ancora in famiglia, come un bamboccione. Solo che non potrei fare altrimenti». Forse è l'avvenire che è fatto così. Ma nell'Italia divisa in due, l'Italia dei bamboccioni e quella dei giovani senza futuro, l'Italia dei ragazzi che hanno tutta la vita davanti, come nel film di Virzì, e tanta speranza lasciata dietro, che senso ha questa fetta di Paese abbandonata al suo destino? Che senso ha un'azienda che costruisce la sua ricchezza su questo patrimonio, per buttarlo subito via?

Phonemedia è nata otto anni fa, fondata da Fabrizio Cazzago a Novara nel 2002. Allora si chiamava Phonetika. Lo stile è quello del film di Virzì, operation operation, tutti di corsa, tutti più veloci del vento che la vita non ci aspetta. In poco tempo è diventata la principale azienda italiana nel settore del contact center e ha fatto acquisti dappertutto, anche in Albania e in Argentina. E mica solo questo. Sul suo sito c'è scritto: «Leader in Italia dei servizi di telemarketing e business process outsourcing». Nella

nuova frontiera si fa così, un po' d'italiano masticato male e tanto inglese da lavoro, tanta relationship e operation, che fa più importante. E poi giovani, solo giovani. Magari perché costano poco, o perché sono bamboccioni, o perché nessuno li difende. Così si crea un ambiente elettrico, bell'e effervescente: all'inizio 5200 dipendenti e sedi a Novara, Trino Vercellese, Biella, Monza, Bologna, Casalecchio, Pistoia, Bitritto, Bari, Catanzaro, Vibo Valentia e Trapani. All'azienda sono «affidate in outpound» - come dicono loro - le clientele di Telecom, Enel, Tim, Wind, Vodafone, Avon, e poi «servizi inbound» per enti pubblici, Regioni, Comuni, Asl.

Si fila col vento in poppa che è un piacere. I ragazzi non è che guadagnano molto, come spiega Roberto Croce della Cgil: «Chi lavora full time (alla fine anche lui preferisce l'english style), 40 ore alla settimana, prende poco più di mille euro al mese. Part time 600 scarsi». Ma si è come dentro a un film, tanto è questo il futuro. Il segreto del successo? «Una politica aziendale che pretende un altissimo livello di produttività a fronte di stipendi bassissimi», protestano i sindacati. Solo che alla resa dei conti va bene lo stesso: dev'essere questo l'avvenire dei bamboccioni.

Stipendio a rate

La crisi arriva all'improvviso, e chissà poi se è mai arrivata. Nel 2008 l'azienda annuncia di pagare gli stipendi in due tranches, il 10 e il 24. Dall'inizio dell'anno comincia a remare, e non importa che in quel periodo la Grande Crisi non sia ancora arrivata in Italia. Cazzago si sfilava da un giorno all'altro. Anche se il 7 luglio, in un incontro col prefetto di Novara, esclu-

de qualsiasi possibilità di cessione. Toni enfatici e promesse reboanti, e musica a sportellate, come va di moda, e sempre tanta relationship e tanta operation. In realtà, dicono i sindacati, «4 giorni prima aveva firmato un preliminare di vendita delle sue attività al gruppo Omega», un network controllato da due fondi esteri «che, tra le sue attività, ha anche quella di rastrellare aziende decotte o in via di liquidazione».

Ma come sta davvero Phonemedia? I dipendenti sono addirittura cresciuti, ora sono 7 mila. A Monza scrivono disperati al governatore Formigoni, al presidente della Provincia Allevi, al sindaco Mariani. «E' da qualche settimana che non vengono versati i contributi Inps», denuncia Rosario Fontanella della Cgil, «e neppure quelli del fondo integrativo e gli acconti Irpef». A Trino dal 2 dicembre sono in assemblea permanente. Eppure, raccontano, «in Calabria continuano ad assumere». Dov'è la logica? Il sindacato punta di nuovo il dito, dice che «la vera ricchezza dell'impresa non sarebbe stata nelle commesse ma nei finanziamenti comunitari a favore delle zone svantaggiate del Sud».

Alla fine non è questo ciò che conta. La verità è che nell'Italia divisa in due, con tutta la vita davanti, la sconfitta è di tutti. Prima o poi ce ne accorgeremo. E ricorderemo meglio le parole di Emilia Sarnataro: «Mio padre l'hanno licenziato, ha il sussidio. Mia mamma è casalinga, ora tocca a me. Da un anno non mi pagavano neanche i contributi. Ma non è mica questo che mi brucia, sa? E' che ci stanno rubando la speranza del futuro».