

◆ **Dopo l'insediamento dell'Authority delle Tlc con nuovi arrivi e rafforzamenti creati 5000 posti fra call center e uffici**

◆ **Per ora si tratta solo di uno spiraglio verso la ripresa, resta l'emergenza disoccupazione. I senza lavoro per l'Istat sono 200mila**

◆ **L'ex Italsider di Bagnoli è stata smantellata ma la riconversione tarda. E il Comune pensa al rilancio in grande dell'Est della città**

L'INCHIESTA/1 ■ LA NUOVA REALTÀ PARTENOPEA

Napoli scommette sui telefoni

DALL'INVIATO
ALESSANDRO GALIANI

NAPOLI I grattacieli del nuovo centro direzionale sono un po' il simbolo di una Napoli che ingrana una marcia in più e, col motore ancora un po' ingolfato, riparte, cambia, si trasforma. Vicino al nuovo Tribunale, ancora mezzo bruciato per l'attentato della camorra, ci sono le due torri affittate alla Regione e altri edifici imponenti, per metà pieni di nuovi uffici e per metà ancora vuoti. Sotto il parking a pagamento e semi-vuoto, mentre i lati delle strade rigurgitano di auto in sosta selvaggia. Alla torre Francesco l'Authority delle telecomunicazioni occupa 8 piani e fronteggia il palazzo che ospita la Tim, poco più in là Wind. Non è un caso. L'arrivo dell'Authority a Napoli, voluto dal sindaco Antonio Bassolino, è servito a smuovere le acque. Tim e Omnitel si sono rafforzate, poi sono giunte Wind e Infostrada. Niente fabbriche, solo uffici e call center, cioè centri di assistenza per i clienti, ma si tratta pur sempre di circa 5 mila nuovi posti, che si aggiungono ai 6 mila preesistenti di Telecom. E tra un anno arriva Blutel, il quarto gestore, guidato da Autostrade.

Insomma, Napoli scommette sui telefoni e cellulari. I napoletani un po' meno, almeno quelli che giocano al lotto, cioè la maggior parte. Il telefono, infatti, secondo l'interpretazione della Smorfia, corrisponde al 20, un numero che i napoletani in genere snobbano. «Qualcuno se lo gioca se gli rubano il telefonino», assicurano alla ricevitoria di via S. Maria delle Grazie, «ma sono pochi. Invece il 23, cioè "o scemo", è richiestissimo, perché non esce da un sacco di tempo».

La nuova telefonia, comunque, una boccata d'ossigeno all'economia napoletana gliel'ha data. Napoli non è più ferma, ora qualcosa si muove. «Abbiamo avviato la trasformazione», spiega Pasquale Losa, assessore al Lavoro di Bassolino ed ex sindacalista Cisl, «non siamo ancora nel nuovo, ma la strada imboccata è quella giusta». «Dobbiamo vincere questa sfida», incalza Paolo Graldi, direttore de «Il Mattino» - perché dal futuro di Napoli si decide quello del Mezzogiorno e da qui quello dell'Italia e della sua collocazione in Europa. Abbiamo perso molte opportunità in passato, aspettando soluzioni che venissero da fuori. Ma adesso tutti devono fare la loro parte: politici, imprenditori e società civili. Vincere questa scommessa non è più un fatto facoltativo».

La crisi ha colpito Napoli a cavallo degli anni '80 e l'ha lasciata a lungo come paralizzata. La Campania era la quarta regione più industrializzata d'Italia, ma viveva soprattutto di commesse pubbliche e di partecipazioni statali. Quell'industria assistita è stata decimata dalla caduta degli investimenti pubblici: molte imprese hanno chiuso, altre sono state ridimensionate. L'Italsider di Bagnoli, il colosso Iri dell'acciaio, con oltre 12 mila addetti, è stato letteralmente spazzato via. Adesso a Bagnoli sono rimasti 400 ex caschi gialli, impegnati a completare l'opera di smantellamento e di bonifica. Il rilancio dell'area è una delle priorità della giunta Bassolino, ma la riconversione deve ancora partire. Ora la fabbrica è un cumulo di macerie. Il treno-nastro, un impianto lungo quasi mezzo chilometro è costato 800 miliardi, se lo sono comprato in questi giorni i thalander, per 30 miliardi e lo stanno impacchettando per portarselo via.

Nell'area di Bagnoli, in attesa dell'arrivo del Cnr, di un parco comunale e del ripristino della vecchia costa, sono rimasti in piedi i pontili, un paio di ciminiere e lo scheletro di qualche impianto: archeologia industriale, monumenti di un'industria che non c'è più. Anche dalla parte opposta di Bagnoli, nella Napoli est, praticamente una città nella città, tra il

centro direzionale e il mare, la crisi ha colpito duro. In mezzo troneggia l'Ansaldo trasporti (1200 addetti), un'industria moderna che, dopo la fusione con Breda costruzioni ferroviarie, sta ora rialzando la testa, non aspetta più le commesse delle Fs e punta sui mercati esteri per piazzare i suoi prodotti: treni, autobus, tram, segnaletica, intere stazioni chiavi in mano. Intorno all'Ansaldo, nel bel mezzo del centro abitato, è pieno di vecchie manifatture tabacchi e scuole di formazione in disuso, fabbriche abbandonate, raffinerie usate solo per lo stoccaggio, con enormi e pericolosi serbatoi che arrivano ai limiti dell'autostrada, pastifici ed ex mulini riadattati a garage e autoricambi. Il progetto del comune è quello di fare di quest'area una piccola Barcellona, con la bonifica delle vecchie aree industriali, l'insediamento di nuove imprese compatibili, la creazione di un porto turistico e la costruzione di una città della musica e di una città della cultura. Un piano ambizioso, che però avanza a piccoli passi.

L'eredità più pesante della crisi, un peso che Napoli non si è ancora scrollata di dosso, è la mancanza di lavoro. La città e il suo entroterra, con mezzo milione di iscritti al collocamento, capeggia tutte le classifiche nazionali sulla disoccupazione. È una cifra che però va presa con le molle: molti lavorano in nero, specie nelle aree interne, altri invece si iscrivono al collocamento per non pagare i libri di scuola ai figli, o per entrare nelle graduatorie per l'assegnazione di una casa, o di un posto all'asilo nido. C'è anche chi si iscrive per non pagare gli alimenti alla moglie in

L'ASSESSORE AL LAVORO
Pasquale Losa:
«È avviata la trasformazione ma ancora non siamo nel nuovo»

nero, specie nelle aree interne, altri invece si iscrivono al collocamento per non pagare i libri di scuola ai figli, o per entrare nelle graduatorie per l'assegnazione di una casa, o di un posto all'asilo nido. C'è anche chi si iscrive per non pagare gli alimenti alla moglie in



Eduardo De Filippo in una scena del film «Ragazze da marito»

caso di separazione. Insomma, per i motivi più vari. Resta il fatto che anche i più realistici dati Istat, che parlano di 200 mila disoccupati di lungo periodo, fanno impressione, anche perché si tratta spesso di gente tra i 35 e i 50 anni, difficilmente ricollocabile sul mercato del lavoro.

«Sono l'assessore al lavoro di una città senza lavoro», commenta un po' sconsolato Losa, che però non è pessimista sul futuro: «Quando ricevo i disoccupati e loro mi chiedono: assessor, ma lei ci crede a questa ripresa? Io, pur non essendo ottimista per natura, gli rispondo, che sì, vedo una speranza per mio figlio e mia figlia».

La sfida, dunque, è aperta. Le Tlc uno spiraglio l'hanno aperto. Per ora sono arrivati i call center, che potrebbero diventare un volano per attrarre imprese tecnologiche, qualche realtà eccellente si intravede ad Arsano, Nola e nell'agro sarnese-nocerino.

WIND. La società doveva insediarsi a Napoli est, ma per i ritardi nella bonifica ha preferito prendere 5 piani di un palazzo Enel nella vecchia city, più qualche altro ufficio nel centro direzionale. Il cuore di Wind a Napoli, il call center, è dunque nel centro della città: 820 giovani

migliano d'Arco, con l'Alfasud (7 mila addetti) e Alenia, intorno alla quale si punta a rilanciare un polo aeronautico. E nell'entroterra, in mezzo a un mare di lavoro nero e alla piaga dell'abusivismo, qualche realtà eccellente si intravede ad Arsano, Nola e nell'agro sarnese-nocerino.

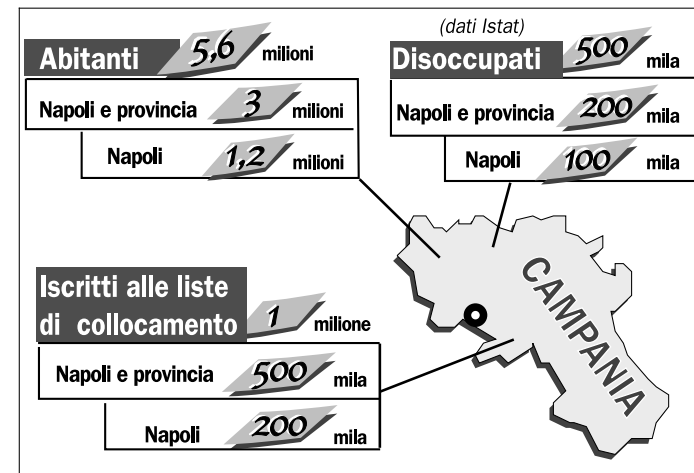
WIND. La società doveva insediarsi a Napoli est, ma per i ritardi nella bonifica ha preferito prendere 5 piani di un palazzo Enel nella vecchia city, più qualche altro ufficio nel centro direzionale. Il cuore di Wind a Napoli, il call center, è dunque nel centro della città: 820 giovani

WIND. La società doveva insediarsi a Napoli est, ma per i ritardi nella bonifica ha preferito prendere 5 piani di un palazzo Enel nella vecchia city, più qualche altro ufficio nel centro direzionale. Il cuore di Wind a Napoli, il call center, è dunque nel centro della città: 820 giovani

WIND. La società doveva insediarsi a Napoli est, ma per i ritardi nella bonifica ha preferito prendere 5 piani di un palazzo Enel nella vecchia city, più qualche altro ufficio nel centro direzionale. Il cuore di Wind a Napoli, il call center, è dunque nel centro della città: 820 giovani

WIND. La società doveva insediarsi a Napoli est, ma per i ritardi nella bonifica ha preferito prendere 5 piani di un palazzo Enel nella vecchia city, più qualche altro ufficio nel centro direzionale. Il cuore di Wind a Napoli, il call center, è dunque nel centro della città: 820 giovani

WIND. La società doveva insediarsi a Napoli est, ma per i ritardi nella bonifica ha preferito prendere 5 piani di un palazzo Enel nella vecchia city, più qualche altro ufficio nel centro direzionale. Il cuore di Wind a Napoli, il call center, è dunque nel centro della città: 820 giovani



(età media sotto i 25 anni), dislocati in vari open space, con davanti telefono e computer, impegnati a rispondere in cuffia alle chiamate dei clienti. La maggior parte degli addetti Wind sono donne e il 70% lavora part time, 4 ore al giorno, e dunque spesso studia e lavora insieme. Non sono centralinisti ma consulenti telefonici, una figura professionale nuova. L'idea è quella di abbinare la vendita del cellulare a quella di un'assistenza 24 ore su 24. Il cliente infatti chiama un numero verde e chiede tutti i chiarimenti che vuole. In genere fa domande sui nuovi prodotti, sull'uso delle message, sulle bollette, oppure chiede l'attivazione del cellulare. Il contratto viene fatto al telefono e, nel giro di poche ore, si riceve il numero. Insomma, tutto è virtuale, telefonico. La parola d'ordine del call center è: «Una chiamata, una soluzione».

raccontano divertiti a Wind - ci ha chiamato per sapere gli orari delle visite alla reggia. Aveva capito che poteva avere assistenza su tutto». La consulenza telefonica ha fatto saltare l'uso degli sportelli, i clienti parlano direttamente con l'operatore e in media una risposta dura 20 secondi. Solo a luglio a Wind sono arrivate 1,1 milioni di chiamate. Il servizio call center è dunque un nuovo modo di vendere, realizzato attraverso l'assistenza continua della clientela. È nato con i cellulari e lo ha introdotto Omnitel, che ormai ha fatto scuola. Anche banche e assicurazioni, in futuro, si doteranno dei loro call center e perfino la Fiat sta pensando di avviarne uno.

ANSALDO. Ormai si chiama AnsaldoBreda. È un insediamento storico, la più importante fabbrica della città, incuneata nel cuore della Napoli rossa, tra Barra, Ponticelli e S. Giovanni a Teduccio. Se l'è vista brutta negli anni scorsi, ma ora il peggio è passato. La fusione con Breda porterà ad una divisione dei compiti. A Napoli arriva la direzione strategica e resta la produzione elettrica ed elettronica, mentre a Pistoia va la produzione meccanica e la direzione business dei veicoli. Negli stabilimenti partenopei si progettano e si montano treni di altissimo livello tecnologico, ma non l'Etr500, quello ad alta velocità, che Ansaldo produce all'interno del consorzio Trevi. L'Etr500, infatti, non ha un locomotore e le carrozze, ma è un unico pezzo. Un treno modulare di 150 metri, troppo lungo per i capannoni Ansaldo. In compenso sui binari della sala montaggio ci sono decine di E402, una motrice di nuovo tipo, raffreddata ad acqua.

Il gioiello della fabbrica è la sala prove: unica al mondo. Qui, su dei rulli, vengono sollevati i mastodontici locomotori per i test di simulazione. Le macchine vengono stressate a lungo, come fossero in linea, a 300 km l'ora. Per un test completo ci vogliono 8 mesi, mentre le prove su linea richiedono 2 anni e i test sono molto meno accurati. Il calo delle commesse Fs ha costretto Ansaldo a rivolgersi ai mercati esteri, dove la concorrenza è spietata. La riconversione è stata dura. Ansaldo aveva il 6% del mercato globale ed è scesa al 4%, ma sono anche entrati grossi ordini come le metropolitane leggere di Oslo, Copenhagen e Manchester. Tra i nuovi prodotti c'è Stream, un veicolo (autobus o tram) che viaggia su un unico binario elettrico a terra, che si attiva solo al passaggio del mezzo. Il prototipo, ora in prova a Trieste, gira anche in una cittadina in miniatura costruita all'interno della fabbrica, proprio sotto l'anello di prova delle metropolitane leggere. Tra gli altri nuovi prodotti c'è il Tav, un treno a due piani e Sirio, un tram componibile in più moduli. Insomma, Ansaldo sembra ben attrezzata, ma le preoccupazioni non mancano: «Nel 2000 abbiamo programmato un utilizzo al 65% degli impianti, contro il 95% del '99». Si cercano dunque nuovi ordini e, fatto nuovo a Napoli, si guarda soprattutto dall'estero.

(fine prima parte, continua)

L'INTERVISTA

«Il posto a Wind è buono, ma non per starci a lungo»

ROMA «Sì, è un buon lavoro, ma non penso di farlo a vita, perché ci sono poche possibilità di carriera e c'è il rischio che col tempo diventi troppo ripetitivo». Un giovane operatore telefonico del call center di Wind a Napoli si racconta.

Prima di essere assunto facevi altri lavori? «Sì, diversi lavoretti, tipo pony express, o McDonald».

Cometi trovai a Wind? «Benissimo, il contratto dura due anni ma la prospettiva di continuare c'è».

Che contratto hai? «Sono part time, lavoro 4 ore al giorno per 5 giorni la settimana e prendo circa 900 mila lire al mese. Se fossi a tempo pieno, lavorerei 8 ore e prenderei 1 milione e 600 mila».

Studi? «No, ma mi mancano 9 esami alla laurea e penso di riscrivermi, continuando a fare il lavoro che faccio».

Eccezioni? «Rispondo ai clienti al numero verde. In sostanza attiviamo le linee e li ascoltiamo per cercare di risolvere i loro problemi».

È faticoso? «Il turno è intenso, poi ci sono giorni più pieni e altri più tranquilli».

Pensi di trovare lavoro fuori di Wind? «Qualche opportunità si sta creando. Napollista cambiando».

AL. G.

L'INTERVISTA

«Il sindacato è aperto alle Tlc ma da sole non bastano»

ROMA «Sulle Tlc a Napoli il sindacato è stato uno dei primi a puntarci, ma non possono diventare la soluzione di tutti i mali». Michele Gravano, segretario generale della Cgil di Napoli, sui telefoni e cellulari ci scommette ma con prudenza.

La città diventerà un polo delle Tlc? «È il settore del futuro e l'insediamento a Napoli dell'Authority ha contato molto. Poi sono arrivati Wind, Infostrada e altri ne verranno in futuro. È un avvio, spero che duri. Devo dire che molti volevano che la sede dell'Authority andasse a Torino. Ad insistere su Napoli è stato Cofferati, insieme al sindaco Bassolino. L'idea sta funzionando».

Arriverà anche Blutel... «Sì, tra lavoratori diretti ed indiretti sono circa 5 mila nuovi posti. Ma nel frattempo i vecchi poli produttivi delle Tlc, come Italtel e Siemens, hanno subito dei tagli. Ora arrivano queste aziende che offrono servizi telefonici: i call center, dentro i quali si lavora soprattutto a part time e a tempo determinato. Spero che in futuro arrivi anche del lavoro di maggiore professionalità».

Ma come vede il futuro di Napoli? «La città sta cambiando. Per i giovani qualche opportunità ora c'è».

Lavori precari? «Diciamo più flessibili. Il problema è la fascia tra i 40 e i 50 anni, che rischia di essere tagliata fuori, di non avere mercato. Per loro servono politiche adeguate: più formazione e meno sussidi e cassa integrazione».

E il lavoro nero? «La piaga esiste, specie nelle zone dell'entroterra come S. Giuseppe Vesuviano, che pure è un distretto di grandi potenzialità. Per combattere il sommerso e il lavoro illegale noi puntiamo soprattutto sui consorzi di imprese e sui contratti d'emersione».

Lavoro nero, disoccupazione a livelli record, ristrutturazioni, meno protezioni. Il sindacato ce la fa a reggere? «Affrontiamo queste contraddizioni. La disoccupazione non si batte con l'assistenzialismo. Serve più innovazione, una flessibilità regolamentata e emersione dal nero».

Elacrisi dell'Ansaldo? «L'industria nazionale dei trasporti stava scomparendo. Dunque questa fusione tra Ansaldo e Breda è una buona cosa. Qui a Napoli verrà la direzione strategica. E non ci sono posti a rischio: tutti troveranno una collocazione all'interno del gruppo».

AL. G.

