



Paghe più basse e meno controlli trainano la delocalizzazione dei call center

→ **L'ultima tendenza** dei servizi al cliente, "accolto" da Christian che in realtà si chiama Mohamed

→ **Il mercato italiano** progressivamente abbandonato. Slc-Cgil: 13 mila posti di lavoro sono a rischio

Call center: chiama Roma risponde Bucarest

Operatori stranieri in cambio di commesse ribassate. Perché pagare mille euro al mese quando se ne possono pagare 300? Ed ecco che i call center migrano in Tunisia, Albania, Romania. A rischio 13 mila posti di lavoro.

MARIAGRAZIA GERINA

ROMA
mgerina@unita.it

«Salve benvenuto in Tim, sono Christian, come posso aiutarla?». La formula di accoglienza è quella tradizionale. Solo che Christian in realtà si chiama Mohamed e risponde da una delle centinaia di postazioni attive nei call center Tunisi, che hanno resistito anche ai venti della rivoluzione. Lo stesso piccolo escamotage viene adottato nei call center albanesi, in quelli romeni, argentini e persino in quelli indiani, che, entrato in

crisi il mercato anglofono, sono l'ultima frontiera della delocalizzazione «made in Italy».

LO SCAMBIO

Nome italiano, di fantasia -Gino va per la maggiore-, accento straniero più o meno riconoscibile a seconda del livello di servizio richiesto dal committente. Tim, Sky, Wind, H3G, Vodafone, Tele2, Tre. Tutti hanno accettato lo scambio: operatori stranieri in cambio di commesse ribassate. Perché pagare 800-1000 euro al mese quello che in Albania puoi pagare 300 euro e in Tunisia poco più? Risultato: i call center italiani, che per anni sono stati l'unico sbocco per decine di migliaia di diplomati e laureati altrimenti disoccupati, si trovano davanti a una crisi epocale.

La Slc-Cgil - spiega Alessandro Genovesi, che questa mattina aprirà la conferenza nazionale delle lavoratrici e dei lavoratori dei call center - stima che su circa 70 mila addetti i posti di lavoro già persi da settembre 2009 siano 8.670 mentre quasi 13 mila sarebbero a rischio entro giugno 2011. Colpa dei mancati incentivi. E delle commesse spostate nei paesi di nuova "colonizzazione", dove gli operatori di lingua italiana so-

no ricercatissimi. È quello che sta accadendo con Teleperformance: tre sedi in Italia, una a Taranto, una a Roma, un'altra a Parco Leonardo. E altrettante, ormai, in Albania, dove l'obiettivo è arrivare a 600 postazioni. Lo sbarco nel "paese delle Aquile" sulla rivista aziendale è presentato con toni epici. Ma i dipendenti italiani non la vedono così. Da giugno sono tutti in solidarietà: meno ore di lavoro, meno guadagni. Un anno fa festeggiavano 3.200 stabilizzazioni e gli incentivi statali. Il giorno dopo si sono sentiti minacciare 847 esuberanti. Chiaro che ora non siano felici di vedere le commesse che prendono il volo. Anche se l'azienda sostiene che è per continuare a pagare loro lo stipendio.

SUBAPPALTI E OFF SHORE

«La delocalizzazione è la risposta più facile ai committenti che chiedono costi sempre più bassi, ma così si mettono a rischio 4 mila posti nel breve periodo», spiega Genovesi, chiedendo a nome della Slc-Cgil una moratoria. Ultima ad abbandonare (almeno in parte) il mercato italiano è stata l'Alitalia, che, proprio sulle ali di Teleperformance, ha trasferito in Albania alcuni servizi di assistenza