

ai clienti. Chiami da Palermo, risponde Tirana. Come già da prima accade, sempre via Teleperformance, ma non solo, per Sky.

Poi ci sono Almaviva, Comdata. Il comportamento è simile. Spesso gli appalti vinti da società con sede in Italia, vengono subappaltati all'estero a società off shore. È un gioco di scatole cinesi. Ma il committente, che invia i suoi tecnici a formare il personale straniero, lo conosce bene. Sky ha formato 400 operatori sparsi tra Albania, Tunisia, Romania, a cui ha affidato molte delle campagne rivolte al pubblico italiano. Wind vuole arrivare allo stesso numero. Vodafone/Tele 2 vede impiegate 300 operatori in Romania e pros-

Il caso Teleperformance 600 addetti in Albania mentre in Italia sono tutti in solidarietà

Focus

Oggi la conferenza nazionale del settore di Slc-Cgil

simamente ad altri 100 in Albania. Telecom tra Tunisia, Albania, Romania, Turchia e Argentina può contare su una rete di 400 operatori. Anche molte campagne Enel vengono fatte dall'Albania o dalla Tunisia, dove ha a disposizione circa 300 operatori che rispondono ai suoi clienti. H3G intende assistere dall'Italia solo i "clienti a 5 stelle". Per gli altri, ci sono i 700 operatori sparsi tra Tunisi e l'Argentina. «I clienti privilegiati, che spendono di più, vengono assistiti dall'Italia, la vecchina o lo studente invece vengono dirottati all'estero, ma così chi si occupa di incentivare il consumo di qualità?». Un ultimo problema: la privacy e il commercio dei dati sensibili, che oltre confine sfugge al controllo del garante. ❖

«Trentasei ore a settimana per 300 euro In nero sono 100»

Qui Tirana

Come ho imparato l'italiano? Guardando la tv, il mio cartone animato preferito era Saylor Moon», risponde «Danja» («non scrivere il mio nome vero, per piacere») che per pagarsi l'università lavora a Tirana in un call center italiano. La maggior parte degli albanesi che rispondono alle chiamate dall'Italia hanno un profilo simile al suo. Giovani. Nati negli anni Ottanta. Cresciuti a pane e tv italiana. Negli anni '90 i loro fratelli maggiori sbarcavano sulle nostre coste. Loro, grazie all'italiano, quasi vent'anni dopo, sono riusciti a trovare un lavoro in patria. Chi è deputato a selezionarli li vuole così. «Teleperformance cerca giovani dinamici e motivati con buona padronanza dell'italiano». Una volta superata la prova però il lavoro non è uguale per tutti. «Sky è il cliente più esigente, anzi no, Alitalia, l'ultima arrivata, lo è ancora di più, mentre gli operatori che lavorano con i clienti Wind leggono un testo scritto prefissato». Più il cliente chiede, più paga. Più si è bravi, più si guadagna. Dazim, che lavora per Tim sei ore al giorno per sei giorni alla settimana guadagna 300 euro al mese. Poi però - spiega - ci sono i call center in nero. «Quelli che non ti fanno il contratto e che se va bene ti pagano 100 euro al mese». Anche Dazim lavorava per uno di «quelli». Dopo un po' ha trovato di meglio. Però ora sogna, con il favore dell'Ue, di approdare in Italia. «Neppure 300 euro sono una gran cosa. È vero che da voi un operatore ne guadagna mille?». **M. GE**

«Al primo impiego con un operatore italiano neanche ci hanno pagato»

Qui Tunisi

Hanno fatto la rivoluzione. E poi, subito, sono tornati al lavoro. Anche Karim, 24 anni, era in piazza il giorno in cui Ben Ali è stato costretto a lasciare il paese. «Ora fuori tutti i vecchi parlamentari, basta con la corruzione, vogliamo un paese nuovo». E qualcosa - dice - cambierà anche nei call center. Nulla che possa disorientare gli investitori stranieri. Però: «tutti dovranno rispettare le regole». E poi si parla di un aumento: da 4 dinari l'ora a 5. Intanto, da lui, hanno buttato la foto di Ben Ali. A Tunisi i call center si concentrano tutti in una zona. A sera dai palazzi della Charguia, è uno sciamare di voci. Il francese lo sanno tutti. L'italiano è più raro. Chi lo parla guadagna il doppio. Karim, che in busta paga prende 800 dinari (400 euro), lo ha imparato in Italia. Ma ora - dice - non partirebbe più. «È troppo importante per noi restare qui». Anche il marito di Vanessa lo aveva imparato così. Lui tunisino, espulso dall'Italia. Lei italiana, precaria, nonostante i master e gli stage. Arrivati a Tunisi, tutti e due avevano finito per infoltire la schiera degli operatori di lingua italiana. Primo impiego presso un call center, Enjoy, gestito da un italiano: «Non ci ha nemmeno pagato». Il secondo, alla Delta Satu Consulting, meglio. Ma anche lì, stranezza. «Il Delta Center è un palazzo congressi, al call center si accede dal retro». In autunno sono tornati a Trapani dove «la nostra paga di 800 dinari sembra un sogno». **M. GE**

Affari

EURO/DOLLARO 1,3589

FTSE MIB
23178,38
+0,05%

ALL SHARE
23740,79
+0,02%

FASTWEB

In perdita

Lieve aumento dei ricavi, fino a 1,88 miliardi, e redditività in crescita per Fastweb nel 2010 ma il risultato netto è negativo per 72,4 milioni.

HONDA

Richiami

Honda ha annunciato il richiamo di 693.497 veicoli nel mondo (220 mila in Asia) per problemi al motore.

BENZINA

Nuovi rialzi

Tornano a salire i prezzi della benzina. Secondo quanto rileva Quotidiano Energia, la verde arriva fino a 1,511 e il diesel a 1,39 euro al litro.

ASTALDI

Metrò romena

Astaldi si è aggiudicato il contratto per la progettazione e realizzazione del Lotto 1-Nuova Linea 5 della metropolitana di Bucarest.

NESTLÉ

Super utile

Volano i profitti di Nestlé nel 2010. Il colosso alimentare ha ottenuto un utile netto di 34,2 miliardi di franchi svizzeri (26,3 miliardi di euro)

ABBONARSI È FACILE (E CONVIENE).

www.unita.it/abbonati info 02 66 505 065

ON LINE
0,28 € al giorno
100 € l'anno
60 € per sei mesi
3,00 euro 1 settimana



Abbonamento su iPad e iPhone compreso

POSTALE
0,56 € al giorno
250 € (7 gg) l'anno*
130 € (7 gg) per sei mesi*
200 € (5 gg lun-ven) l'anno*
100 € (5 gg lun-ven) sei mesi



*Abbonamento su web, iPad e iPhone compreso

EDICOLA
0,90 € al giorno
325 € l'anno*
170 € per sei mesi



*Abbonamento su web, iPad e iPhone compreso

MODALITÀ DI PAGAMENTO: versamento sul C/C postale n° 48407035 intestato a Nuova Iniziativa Editoriale Spa, Via Ostiense, 131/L - 00154 Roma. Bonifico bancario sul C/C bancario n. Iban IT25 U010 0503 2400 0000 0022 096 della BNL, Ag. Roma-Corso (Importante: inserire nella causale se si tratta di abbonamento per posta o internet). Carta di credito, seguendo le indicazioni sul nostro sito www.unita.it. Tutti i prezzi si intendono IVA inclusa. Per informazioni sugli abbonamenti: Servizio clienti Via Carolina Romani, 56 - 20091 Bresso (MI), tel. 02.66.505.065 - fax 02.66.505.712 dal lunedì al venerdì, ore 9-14 - abbonamenti@unita.it