

**ECONOMIA**

# Call center all'estero ora partono le denunce

● **I sindacati:** violate le norme sulle delocalizzazioni, pioggia di esposti contro le aziende. Già persi 6mila posti ● **E la privacy è fortemente a rischio**

**MASSIMO FRANCHI**  
ROMA

Sarà capitato anche a voi. Telefonare a un servizio clienti di un'azienda o ricevere una telefonata da un numero molto strano. In entrambi i casi dall'altro capo del filo c'è una voce con uno spiccato accento straniero. La questione non è nazionalista. È di difesa delle leggi e di difesa di migliaia di posti di lavoro in Italia. Negli ultimi mesi è in atto una delocalizzazione dalle dimensioni più grandi di quella paventata dall'Electrolux. È quella dei call center ed è fatta per lo stesso motivo: se gli operai polacchi costano meno degli operai di Porcia, i ragazzi albanesi, tunisini, croati e rumeni costano molto meno rispetto a quelli italiani (età media 30 anni), nonostante il salario da fame che prendono, spesso come co.co.pro (una media intorno ai 600 euro) per rispondere o chiamare i consumatori. Nel 2013 erano 76mila circa (43mila nell'in-bound, 33mila out-bound), 36% sono del Sud, nell'in-bound il 62% sono donne e l'83% ha contratto part-time.

Tutte le aziende stanno delocalizzando, «tranne il gruppo Almaviva, che difatti è in difficoltà e a Palermo non ha confermato migliaia di ragazzi in co.co.pro». «I posti di lavoro persi in tutto sono stimabili in circa 6-7 mila», spiega Michele Azzola segretario nazionale della Slc Cgil.

## COMPRAVENDITA DI DATI

Ma la delocalizzazione è possibile anche grazie all'aggiornamento di una legge dello Stato. Proprio per ovviare a questo pericolo, nel decreto Sviluppo era stata inserita una norma che imponeva alle imprese di comunicare («entro 120 giorni») al ministero del Lavoro lo spostamento dell'attività all'estero - «e nessuna lo ha fatto» - mentre un'altra prevedeva un messaggio («fonia») che avverta l'interlocutore che sta parlando con un call center estero, per avere l'opportunità di rifiutare o di richiedere di parlare con un operatore italiano.

Nessuno in Italia ha ancora sentito questo messaggio. La Assocontact (associazione nazionale contact center in outsourcing) e l'Asstel (l'associazione di Confindustria) si attaccano ad un cavillo: nel testo della legge non si specifica se a dover fare questa fonia debba essere l'impresa per cui si richiede il contatto o il committente che gestisce il servizio.

Le proteste dei sindacati sono subito partite con vari esposti al Garante della Privacy Antonello Soro. Che però «ha risposto con pareri fumosi che non hanno sanzionato la palese violazione della leg-

ge». E allora Slc Cgil, Fistel Cisl e Uilcom Uil hanno deciso di passare alle maniere forti: denunce verso le aziende presentate alle Procure della Repubblica, al ministero del Lavoro e minaccia di denunciare anche lo stesso Garante della Privacy per la non applicazione del regolamento della sua stessa authority.

Non bastasse, nel quadro di illegalità diffusa arriva anche un'altra denuncia: i call center all'estero usano database comprati e venduti alla faccia della privacy e anche se il povero consumatore italiano cerca di difendere i propri diritti - iscrivendosi al «Registro delle opposizioni» per non ricevere più telefonate indesiderate - quest'ultimo all'estero non ha valore e quindi continuerà ad essere disturbato.

«È inaccettabile che una legge dello Stato venga così facilmente e diffusamente disattesa e che un settore produttivo riceva incentivi pubblici mentre sposta

...

**«Prendono gli incentivi in Italia e spostano la produzione in Romania, Tunisia, Croazia, Albania»**



L'interno di un call center

le proprie attività all'estero. C'è un serio problema di eticità e di tutela dei dati sensibili dei cittadini», attacca ancora Azzola.

Ieri dunque è partita la campagna di denunce «nei confronti di quelle aziende che delocalizzano all'estero sedi ed attività a tutela dei lavoratori italiani e del trattamento dei dati personali». «La spesa che lo Stato ha sostenuto in tre anni per il settore - conclude Azzola - tra Cig, mobilità ed incentivi si aggira sui 480 milioni di euro: è ora che queste aziende rilancino la produttività italiana».

«La delocalizzazione dei call center ha raggiunto un livello insopportabile - afferma Giorgio Sero, segretario generale Fistel-Cisl, ora riunita in Cisl Reti -. E' una vicenda che si trascina da anni, e le attività delocalizzate dalle Tlc continuano ad aumentare. Ormai il fenomeno si estende anche ad aziende di altri settori, come quello dell'energia». «Oggi circa 15mila lavoratori fanno questo lavoro fuori dal nostro Paese - aggiunge Salvo Ugliarolo, segretario generale Uilcom Uil - Lavorano fuori dall'Italia per l'Italia, dove i lavoratori guadagnano un quarto di quanto si guadagnerebbe nel nostro Paese».



Approvato il piano industriale di Ferrovie per il 2014-2017

## Fs: investimenti per 24 miliardi

**GIULIA PILLA**  
ROMA

Ventiquattro miliardi di investimenti tra il 2014 e il 2017, di cui 8,5 in autofinanziamento. È una delle cifre contenute nel piano industriale delle Ferrovie dello Stato approvato ieri dal consiglio di amministrazione. Più volte annunciato e dato in definizione non prima di fine mese, il piano viene presentato proprio mente l'ad del Gruppo, Mauro Moretti, viene considerato certo nella squadra di Matteo Renzi come ministro dello Sviluppo economico.

Se così, Moretti lascerebbe in dote un piano con le sue ambizioni, tra le altre quella di creare «le migliori condizioni per un'eventuale quotazione del gruppo Fs da parte dell'azionista» il Tesoro. Un traguardo che - si legge in una nota - arriva «dopo il risanamento industriale del biennio 2007-2008 che ha ricondotto i bilanci del gruppo in utile, recuperando un passivo di oltre 2 miliardi di euro, il piano 2014-2017 - spiega Fs - si prefigge quindi di consolidare le positive performance degli ultimi cinque anni, conseguite nonostante la congiuntura sfavorevole, di esaltare le potenzialità delle sue società operative, anche attraverso una più marcata specializzazione dei vari business».

Il piano prevede nel quadriennio una crescita dei ricavi fino a 9,5 mld euro (8,2 mld nel 2012). Tra i suoi obiettivi, un tasso medio di crescita dei ricavi del 3,5% all'anno, incremento trainato in particolare dai ricavi dei servizi di trasporto, sia ferro sia gomma, che superano i 7 miliardi nel 2017; l'Ebitda, in continuo miglioramento, è

previsto raggiungere i 2,5 miliardi (1,9 nel 2012), cifra che farà crescere l'Ebitda margin di oltre 3 punti percentuali rispetto a quello degli ultimi anni.

Gli investimenti saranno destinati quasi esclusivamente allo sviluppo delle infrastrutture sui corridoi ferroviari definiti dall'Unione europea e di quelle nelle aree metropolitane e all'acquisto di nuovi treni e allo sviluppo di tecnologie a supporto dei business di trasporto. Inoltre la società tiene a precisare che gli investimenti programmati incideranno in modo contenuto sull'indebitamento complessivo che crescerà, nel quadriennio, di 0,6 miliardi.

Si tratta di un programma, viene spiegato, «fortemente orientato al trasporto pubblico locale, a una più efficace integrazione ferro/gomma e alla messa a punto di nuovi modelli di offerta, più aderenti alle caratteristiche della domanda, da proporre ai committenti pubblici regioni» oltre che ad un «forte sviluppo sui mercati esteri delle attività di trasporto, in particolare da parte delle società controllate».

L'approvazione del piano da parte del cda arriva in concomitanza con una notizia che - sia pur indirettamente - testimonia il protagonismo di Ferrovie negli ultimi anni: Alitalia è costretta a ridurre i voli sulla tratta Roma-Milano Linate, la più remunerativa per la compagnia aerea, proprio a concorrenza dell'agguerrita concorrenza dell'Alta velocità ferroviaria che l'avioinea ha tentato di fronteggiare a colpi di promozioni e offerte. Alla fine ha chiesto all'Enac - che ne dà notizia - di poter utilizzare parte degli slot sulla Roma-Milano Linate, per operare voli su altre destinazioni Ue.

# Travolto dai sacchi di caffè, un operaio muore a Trieste

**GIUSEPPE VESPO**  
MILANO

Sono usciti dal porto in silenzio, seguendo il furgone dei servizi funebri che portava via il loro collega. Poi sono rimasti in sciopero per tutto il giorno, riprendendo a lavorare solo alle sette di questa mattina. I portuali di Trieste hanno reagito così all'incidente che ieri mattina intorno alle 7,30 ha ucciso Valerio Colarich, 53 anni, da trenta operaio nello scalo giuliano.

Colarich stava lavorando nel magazzino 58 della Tergestea, all'interno del Porto nuovo, quando è stato travolto da quattro sacchi di caffè che insieme pesavano quasi trecento chili. Ieri non era ancora chiara la dinamica dell'incidente, sarà l'inchiesta aperta dal magistrato Mat-

teo Tripani a stabilire cosa sia accaduto. Fatto sta che per l'operaio non c'è stato niente da fare, i soccorsi sono stati inutili, in quella che doveva essere una normale giornata di lavoro.

I portuali triestini si sono fermati subito, quelli degli altri scali lo faranno oggi alla fine di ogni turno, per un'ora. E come sempre avviene, purtroppo quasi esclusivamente in questi casi, si torna a discutere di infortuni e morti sul lavoro. L'ultima volta era successo lo scorso dieci giugno, quando sempre nel porto di Trieste un operaio trentacinquenne è rimasto vittima di un incidente simile a quello di ieri, travolto e schiacciato da un carico di legna. «Siamo stanchi e rammarricati che non si possa discutere e intervenire sulle complesse questioni che attengono la si-



curezza sul lavoro nei momenti tranquilli e ordinari - lamentano i responsabili dei Trasporti di Cgil, Cisl e Uil - mentre invece si debba sempre aspettare un evento negativo».

## LEGGE INUTILE

A Trieste sindacati e lavoratori hanno chiesto la convocazione in prefettura di un tavolo urgente sulla sicurezza nel perimetro dello scalo, mentre l'Autorità portuale dovrebbe incontrare le parti sociali per definire un regolamento interno allo scalo. Perché uno dei problemi da risolvere, secondo le denunce di Filt, Fit e Uilt, è che non esistono sistemi standardizzati di sicurezza. Ogni porto segue prassi e protocolli locali o regionali. «Dal 1999 è in vigore una legge sulla sicurezza - racconta Maurizio Colombai, responsabile del setto-

re per la Filt-Cgil - ma stiamo ancora aspettando i decreti attuativi. Senza di quelli non si va da nessuna parte. Nel frattempo ognuno si regola per conto suo: nei porti toscani è in vigore un protocollo regionale, da altre parti è locale. Ma c'è scarsa attenzione verso questi temi - continua il sindacalista - nonostante il contributo, purtroppo non basso, dei porti agli elenchi degli incidenti sul lavoro». Dal 2008 al 2013 se ne contano 17 gravi. E se negli ultimi anni il trend sembra diminuire è solo per via della crisi: «Il calo è strettamente legato alla notevole flessione delle ore lavoro complessivamente prestate», dicono i rappresentanti dei lavoratori. Anche a Trieste che, grazie alla crescita del traffico di petrolio e del terminal container, è diventato uno dei più trafficati d'Italia.