

## Il reportage

# “Meglio aprire in Albania” Rischio fuga dei call center

Stop agli incentivi: scatta la cassa integrazione

GERALDINE PEDROTTI

PIÙ di 16 mila operatori telefonici, 30 società che gestiscono i call center e un mercato che in un decennio è stato tra i pochi in grado di creare occupazione in Sicilia. Questi i numeri del sogno call center, una bolla che alla fine degli anni Novanta aveva reso l'Isola l'eden delle società di telecomunicazioni, ma che adesso si prepara a scoppiare. Negli ultimi anni si contano diverse aziende fallite, che hanno lasciato per strada oltre 825 lavoratori tra Palermo, Catania e Trapani. Ma da un biennio a questa parte la situazione si sta avviando al collasso. Dietro la crisi un'unica parola: delocalizzazione. Sul finire degli anni Novanta, con la liberalizzazione delle telecomunicazioni e la presenza al Ministero del siciliano Salvatore Cardinale, le società concessionarie delle licenze approfittarono degli incentivi regionali e scelsero la Sicilia come sede dei propri call center. Con la fine delle agevolazioni, le stesse società stanno abbandonando l'Isola alla ricerca dei salari più bassi dell'Est Europa e del Nord Africa, dove lo stipendio medio di un operatore è cinque volte inferiore a quello italiano.

«Il fenomeno sta assumendo risvolti preoccupanti, soprattutto in Sicilia», spiega Giuseppe Tumminia, segretario regionale di Uilcom Uil, «fino a pochi anni fa, il grosso del traffico telefonico veniva gestito in Italia e il resto veniva affidato all'estero. Adesso la situazione si è praticamente ribaltata». Le mete sono soprattutto l'Albania, la Romania, la Tunisia e l'Argentina, dove gli aspiranti operatori vengono scelti in base alla conoscenza dell'italiano. Spesso le società si accollano i costi dei corsi di lingua, spesa ammortizzata nel lungo termine, considerato il risparmio sugli stipendi (in media 80 euro al mese per un operatore in Albania). In Sicilia la città che ha dovuto fare

maggiormente i conti con la delocalizzazione è Palermo. È recente il caso di Accenture e dei suoi 320 dipendenti. Nelle scorse settimane la Accenture è stata al centro delle polemiche per la decisione di trasferire a Napoli una commessa Enel acquisita precedentemente per Palermo, con il licenziamento di 40 lavoratori a tempo determinato. «Il motivo del passaggio è semplice: aprendo un call center a Napoli l'azienda potrà usufruire degli incentivi della Regione Campania», spiega Tumminia, «questo è uno dei tanti esempi di delocalizzazione tra una regione e l'altra. In passato la stessa cosa è accaduta con Omnia Service e Ratio Consulta».

Il futuro resta incerto per gli operatori Accenture, visto l'esubero del 35 per cento del personale previsto dal gruppo. Si è conclusa da poco, invece, la vertenza Almaviva Contact, che a giugno aveva chiesto la cassa integrazione ordinaria per i 638 operatori di Palermo. All'origine la scelta di Sky, società per cui Almaviva gestisce la commessa nel capoluogo, di sospendere i rapporti con le aziende italiane a causa del calo del traffico telefonico. Ma mentre in Italia veniva chiesto lo stop, nelle sedi albanesi si continuava a operare a pieno ritmo. All'Albania ha guardato anche Alitalia, che lo scorso anno vi ha trasferito il 30 per cento del servizio operato da Alicos, con la conseguente cassa integrazione di mille dipendenti. Oltre al rischio di veni-

re delocalizzati, i lavoratori dei call center devono affrontare i problemi legati al basso salario e alla precarietà. «In questo segmento esistono due realtà parallele: l'inbound (call center in cui gli operatori ricevono le chiamate dei clienti, ndr) e l'outbound (in cui sono i lavoratori a contattare gli utenti, ndr), continua Tumminia, «l'80 per cento dei lavoratori inbound siciliani è stabilizzato con contratti a tempo indeterminato. Le problematiche maggiori sono nell'outbound, dove i contratti sono di 3 mesi e non superano i 300 euro mensili». L'universo outbound è quasi sconosciuto anche ai sindacati. Si calcola che in Sicilia facciano parte di questo sistema circa 6 mila persone. Che lavorino nell'inbound o nell'outbound, gli operatori dei call center sono accomunati da problemi simili: basso salario, poche possibilità di carriera, bassissimo turn over, con il conseguente innalzamento dell'età media dei dipendenti, in un impiego nato come occupazione di passaggio verso una carriera migliore, che in tempi di crisi si trasforma nel lavoro di una vita.

**Negli anni Novanta il boom degli investimenti con il ministro siciliano Cardinale**

### Le cifre



#### 16 MILA

I lavoratori impegnati nei call center in tutta la Sicilia. Tra loro 10 mila sono inbound (ricevono le telefonate) e 6 mila outbound (fanno le telefonate)



#### 80 EURO

Lo stipendio medio di un operatore telefonico in Albania, dove la gran parte delle aziende sta delocalizzando l'attività



#### 700 EURO

Lo stipendio medio di un operatore telefonico inbound in Italia: la busta paga può arrivare fino a mille euro. Gli outbound guadagnano fino a 300 euro



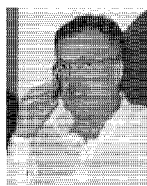
#### 638

I dipendenti di Almaviva che sono stati messi in cassa integrazione a Palermo. La cassa è scaduta in questi giorni e sono stati reintegrati

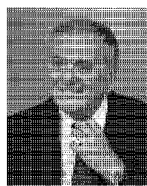
### I personaggi



**L'AZIENDA**  
Cig ad Almaviva (in foto il presidente Tripi)



**L'EX MINISTRO**  
Salvatore Cardinale ministro negli anni '90



**IL MINISTRO**  
Maurizio Sacconi ministro del Lavoro