

I CALL CENTER DI SKY E ALITALIA SONO VOLATI IN ALBANIA

Per la Commissione Ue non è garantita la tutela della privacy

di **Daniele Martini**

Uno chiama tranquillo l'Alitalia per comprare un biglietto oppure Sky per un abbonamento e gli rispondono in un italiano stentato chiedendogli i dati. Spesso si tratta di richieste delicate: il codice fiscale, la partita Iva, il codice Iban, il numero della carta di credito. Clic. Fine della telefonata. Tutto bene? Forse sì, forse no. Perché nessuno è in grado di dire con certezza che fine faranno quegli elementi comunicati per telefono.

Quei dati finiscono in Albania, dove operano due società, l'Albania Sh.p.k. e l'Albania Marketing Service Sh.p.k. collegate alla multinazionale francese Teleperformance, su cui confluiscono parte delle chiamate dei clienti Alitalia e Sky. E l'Albania dal punto di vista dei call center non è un Paese qualsiasi, anzi è uno di quei posti dove non è affatto chiaro come i dati forniti dai clienti vengano trattati e che fine facciano. La Commissione europea ha escluso proprio l'Albania dal novero degli Stati che garantiscono un adeguato livello di protezione e tutela dei dati personali, trattandolo alla stregua di una specie di "Stato canaglia".

È QUINDI forte il rischio e il sospetto che gli elementi sensibili forniti con fiducia dai clienti possano finire in strani circuiti, in strane mani per finalità non proprio commendevoli andando a ingrossare il fiorentino mercato nero delle informazioni. È un rischio che secondo fonti sindacali correrebbe anche Tim che si serve di Abramo Customer Service, un call center che sta trasferendo parte delle attività svolte per la società dei telefonini dalla Ca-

labria in una nuova sede in Albania con oltre 200 postazioni per più di 600 dipendenti.

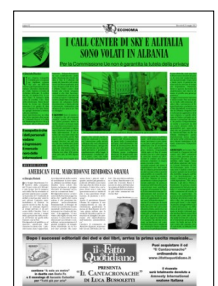
Un'accurata nota legale di 6 pagine che circola anche in ambienti sindacali e concentra l'attenzione sulle attività collegate alle sedi albanesi di Teleperformance, spiega che il trasferimento dei dati sensibili all'estero è possibile e regolamentato dalla legge. A determinate condizioni, però. A patto, cioè, che sussistano alcuni presupposti a cominciare, per esempio, proprio dal riconoscimento da parte della Commissione europea dell'affidabilità del Paese di destinazione dei dati. Lo studio dei legali ipotizza che il trasferimento verso l'Albania possa configurare elementi di illegittimità sanzionabili sia per via amministrativa con una multa pecuniaria compresa la "pubblicazione dell'ordinanza-ingiunzione, per intero o per estratto, su uno o più giornali", sia addirittura con la reclusione da 1 a 3 anni, qualora il soggetto ritenuto responsabile "abbia agito al fine di trarne profitto per sé o altri oppure di arrecare danno ad altri". Inoltre le vittime del danno possono chiedere il risarcimento in sede civile.

Secondo esperti del ramo, il trasferimento dei dati sensibili in Albania presenterebbe un altro punto critico perché sottrarrebbe al controllo dell'Antitrust pratiche commerciali che, almeno in teoria, potrebbero violare proprio le norme antitrust. In pratica i funzionari dell'Autorità per la concorrenza non sarebbero in grado di acquisire da Tirana la documentazione per l'espletamento del servizio di call center che il cliente consegna all'appaltatore, in questo caso Teleperformance. Anche il Garante per la tutela della privacy è stato investito

della faccenda dei call center albanesi prima attraverso un esposto preparato da Stefano Conti per il sindacato di destra Ugl e più di recente anche da un rapporto della Cgil. E il Garante ha deciso di avviare un'inchiesta sul caso. Nel frattempo tutti i sindacati per orientarsi hanno chiesto al governo la predisposizione di una *white list*, cioè una lista di Paesi non a rischio dal punto di vista del trasferimento dei dati personali. Dopo mesi e mesi, però, il governo italiano non ha trovato il tempo per rispondere. Insomma, dietro a questa faccenda del trasferimento dei dati in Albania, si profila una grana gigantesca.

I soggetti interessati mettono le mani avanti. Pur non tirando in ballo ufficialmente Alitalia e Sky, i portavoce di Teleperformance, parlando con il *Fatto Quotidiano*, sostengono che in Albania vengono svolte solo quote aggiuntive di lavoro rispetto a quelle effettuate in Italia e proprio su richiesta e pressione dei clienti. In pratica Teleperformance tende a scaricare su altri una parte almeno della responsabilità per i guai serissimi che sta passando in Italia. Sentiti dal *Fatto*, sia Sky sia Alitalia respingono questa impostazione senza negare che parte delle telefonate dei loro clienti rimbalzino in Albania attraverso Teleperformance.

ARRIVATI nel nostro Paese 8 anni fa, i francesi dei call center nel 2007 assunsero circa 3 mila persone per ottemperare, dicono, a quanto stabilito dalla legge voluta dall'allora ministro del Lavoro, Cesare Damiano del Pd. Nel frattempo, però, il mercato non è andato come speravano e quindi ora ricorrono alla mobilità (pagata dall'Inps, "un licenziamento", se-



condo i sindacati) per oltre 1.600 dipendenti, 700 circa a Taranto e gli altri a Roma e Fiumicino. In pratica stanno dimezzando la forza lavoro in Italia e concentrando parte delle commesse all'estero, in Albania in particolare. Su queste scelte influirebbero le richieste dei clienti come Alitalia e Sky che pretendendo prezzi più bassi, e che implicitamente spingerebbero per la delocalizzazione. La differenza di prezzi tra Italia e Albania in realtà è abissale perché nei due Paesi è notevole il divario del costo del lavoro che nelle attività dei call center è l'elemento principale di costo. In Italia un'ora di lavoro costa alle aziende circa 15 euro lordi, in Albania 5 volte meno.

Il sospetto è che i dati personali vadano a ingrossare il mercato nero delle informazioni



Ieri la protesta degli operatori dei call center trasferiti in Albania: il Garante ha aperto un'inchiesta (Foto LaPresse)