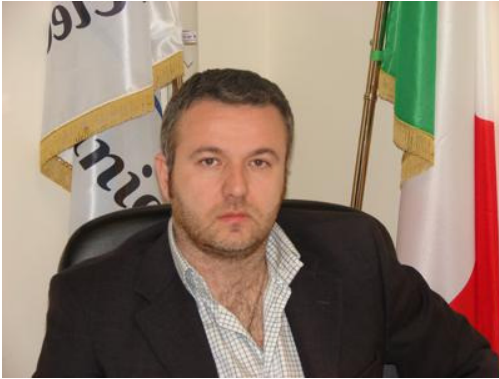


Se ne vanno i call center. Ma pure il lavoro e la privacy sui dati sensibili

Sabato 26 Febbraio 2011 13:59 Alfonso Palumbo



Che 8 Marzo sarà per l'economia femminile? Nel 2010 si lessero dichiarazioni di dirigenti sindacali per i quali la condizione delle lavoratrici italiane presentava aspetti simili a quelli rilevati nei Paesi del mondo meno sviluppato.

Molte le donne che in Italia accettano lavori mal pagati e che non consentono la conciliazione fra tempi di vita e di lavoro; o che chiedono il part-time dove le progressioni di carriera sono quasi impossibili. Insomma: a tanti anni dalla conferenza di Pechino non si notano recuperi sul divario salariale fra uomo e donna. Di sicuro sarà un 8 Marzo avvelenato da un'altra preoccupazione: quella legata alla chiusura di tanti **call center** che sembrano essere sul punto di spiccare il volo verso altri lidi: è l'effetto della delocalizzazione.

Ma fra call center e delocalizzazione ci sono in mezzo una serie di concetti e valori: la responsabilità sociale d'impresa, il giusto profitto, il dialogo impresa-lavoratori e perfino la presa d'atto che potrebbe essere l'Africa la prossima meta da conquistare ormai esauritosi il ciclo dell'Europa dell'Est.

Stefano Conti, segretario nazionale Ugl Telecomunicazioni parla a tutto campo: ruolo tuttavia scomodo perchè davanti gli si aprono questioni molto più ampie di un'autostrada telematica. E il suo giudizio deve poi confrontarsi con i problemi reali delle persone reali, ben più reali cioè di quello che attraversa un canale a fibra ottica.

Direi di partire dal manifesto che campeggia sui cartelloni pubblicitari. "Delocalizzare è tradire": perentorio e diretto. "Perché voleva e doveva provocare oltre che fare riflettere. La forza è tutta in quel 'tradire': a essere tradita è quella parte sana dell'imprenditoria italiana che esiste e che resiste alla crisi. Quella imprenditoria che sa di dare lavoro prevalentemente a giovani e a donne che spesso risiedono al Sud".

Mettiamoci nei panni di un'impresa onesta: decide di andar via perché ormai è ridotta allo stremo. "Lo so bene, noi stiamo pagando lo scotto della supremazia della finanza sull'economia reale. La crisi non è solo italiana bensì europea e mondiale, ma da noi ci ostiniamo a non analizzare fino in fondo cosa sta accadendo. Del rischio-delocalizzazione noi ne parliamo al Governo un anno fa; con cifre alla mano nel 2009 abbiamo perso circa 5mila posti di lavoro nei soli call center; per l'Istat, da marzo 2009 a marzo 2010 si sono persi 367mila unità. E nessuno ancora se ne preoccupa".

E cosa può, allora, un sindacato? “Tenere alta l’attenzione. L’anno scorso attorno al tavolo di concertazione tenuto al Ministero dello Sviluppo Economico c’erano tutte le organizzazioni sindacali che facevano notare il fenomeno che stava scuotendo alle fondamenta i servizi di call center relativi all’outsourcing. Si trattava delle grandi aziende (fra le quali quelle pubbliche come Rai, Poste Italiane, i Ministeri) e di chi le rappresentava, cioè Assocontact. Era venuto a galla che l’Irap aveva contribuito a mettere in ginocchio più d’una e allora si cercava di assicurarsi margini di profitto risparmiando su tutto, ad esempio in tema di sicurezza o di igiene. Come Ugl diciamo: che allora si aprano le gare non più alle SRL ma solo a compagni societarie con capitale elevato e serio; che si controllino i sub-appalti; che si crei una white-list dove far registrare le imprese con requisiti affidabili. Ma chi vuole che se ne preoccupi? Tanto c’è la Cassa integrazione, finché ci sono fondi...”.

Il costo del lavoro qui è troppo alto e allora l’impresa va altrove. Dove si trovano lavoratori ai quali sono sufficienti pochi euro per guadagnarsi da vivere e mettere qualcosa da parte. “E quale sarà la prossima meta da conquistare? Il mito dell’Est-Europa è finito, vuol dire che guardiamo all’Africa? Ma non posso accettare che sia il legislatore a produrre leggi che poi le imprese non possono rispettare... Così come non posso accettare che sia la logica del profitto selvaggio a spingere imprese ad andare via dall’Italia!”.

E qui i temi si moltiplicano: perché al tema della responsabilità sociale d’impresa andrebbe abbinato il ‘giusto profitto’ e il dialogo fra le parti (oppure la co-gestione, che in Germania funziona alla grande). E ci sarebbe anche da trattare il profilo degli stipendi dei dirigenti d’azienda: manager che oggi ci sono e domani non più, che pensano solo all’immediato valore delle azioni di Borsa che devono salire per soddisfare gli investitori. Più si licenzia e più il valore sale: ma a scendere sono i lavoratori, la famiglie, intere aree geografiche se non addirittura strati sociali.

“Io dico: se non si può fermare la globalizzazione però si può tentare di limitarla. Perché allora lo Stato italiano continua a operare - e mi limito ai call center - con le logiche delle gare al ribasso? Ma è tutta la logica che è sbagliata: perché è sbagliato dire ‘creare il posto di lavoro’, si dovrebbe avere il coraggio di ‘creare il lavoro’. Ma se un’impresa decide comunque di andar via, ebbene che restituisca i contributi e le agevolazioni che Stato e Enti locali le diedero in fase di avvio”.

A proposito di TLC, possiamo almeno dire che in Italia siamo stati più fortunati perché i tanti casi di suicidio avvenuti a France Telecom qui non si sono avuti? “Qualche caso si è avuto anche in Italia, saranno stati tre o quattro... Ma chi dice che casi del genere non possano verificarsi anche da noi? La disperazione non ha confini... anche se forse in Francia c’è maggiore libertà di stampa che nel nostro Paese. Forse in Italia non sono state fatte inchieste giornalistiche attente”.

Altro aspetto dei call center: se vanno via si portano dietro anche i dati sensibili dei clienti. Il pericolo sarebbe nell’uso che se ne potrebbe fare. “Esatto, e se in Italia - anche formalmente - abbiamo garanzia di formazione degli operatori; se esiste il Garante della Privacy; se addirittura in alcune Aziende esiste l’impronta digitale per quei lavoratori che gestiscono alcuni dati molto sensibili, possiamo essere certi che anche in Paesi del Nordafrica o in Albania esista la stessa tutela? Noi come Ugl abbiamo investito del problema il Garante della Privacy e attendiamo risposta”.

Problema delicato. “Molto, e del resto esiste una relazione del ministero dell’Interno che dice che i furti di identità sono di una pericolosità inaudita. Si rischia che qualcuno possa entrare nei nostri pc e rubarne il contenuto... come dimostrare che non siamo stati noi a compiere una determinata cosa ma qualcun altro? Il furto di identità è terribile ma non se siamo affatto consapevoli!”.

<http://www.prismanews.net/lavoro/se-ne-vanno-i-call-center-ma-pure-il-lavoro-e-la-privacy-sui-dati-sensibili.html>