

**Il piano.** I principali operatori sono invitati a firmare il protocollo d'intesa con il governo. L'obiettivo è garantire qualità e una retribuzione equa ai dipendenti

# Operazione rimpatrio per i call center il governo vuole 20 mila nuovi occupati

L'attuazione entro sei mesi. Le delocalizzazioni dovranno essere limitate al 20%

Perplessità tra alcuni committenti: non è una legge e non ci sono sanzioni per le violazioni

**VALENTINA CONTE**

**ROMA.** Riportare in Italia 20 mila posti di addetti ai call center. Convincere i grandi committenti di casa nostra a limitare le delocalizzazioni al 20% dei traffici telefonici attuali. Ad evitare le gare al massimo ribasso. A pagare i lavoratori secondo i minimi contrattuali. Ad applicare la normativa italiana, specie in termini di privacy, indipendentemente dal luogo di risposta dell'operatore. A garantire sempre un servizio di qualità, con italiano «corretto, chiaro, comprensibile» e certificato, se l'addetto è straniero. Il ministro dello Sviluppo economico Carlo Calenda è pronto a giocare la carta Trump sul difficile tavolo dei call center, settore in crisi nera. E di un'economia italiana ancora in debito d'ossigeno.

Italy first, l'Italia prima di tutto. Questo il senso e «la forte valenza sociale» di un Protocollo di intesa, per ora solo in forma di bozza (8 articoli, 4 pagine) da offrire ai «committenti delle attività di contact center» per la definizione dei «criteri minimi relativi alle buone pratiche sociali e commerciali». Parliamo dei colossi delle telecomunicazioni, di banche e assicurazioni, dei giganti energetici, delle multiutility, delle tv a pagamento. I titolari cioè di bollette e abbonamenti a cui chiedere assistenza (il servizio *in-*

*bound*) o da cui ricevere le non sempre gradite chiamate commerciali (il servizio *outbound*). Per fare qualche nome: Telecom, Vodafone, Wind Tre, Fastweb, Enel, Eni, Sky, Acea. Queste e altre aziende si avvalgono dei call center per gestire i rapporti con la clientela. O in via diretta - utilizzando strutture e personale proprio - o in «outsourcing», affidando tutto o parte dei servizi a centri esterni, spesso all'estero. A tutte loro il governo chiede di garantire il 100% del lavoro in Italia, per le attività interne. E di rientrare per l'80% di quelle esterne.

*Reshoring*, lo chiamano al Mise. Rimpatrio. Ma anche un primo tentativo di «sganciare il costo del lavoro dal contratto tra committente e contact center», anello debolissimo di rilanci al ribasso. Ma perché i committenti italiani dovrebbero trovare conveniente questo Protocollo? Perché dovrebbero firmare per riportare entro sei mesi in Italia posti di lavoro che ora pagano meno? I mal di pancia in effetti serpeggiano, da quando circolano i primi rumors. C'è chi fa notare che un Protocollo non è una legge e perciò non prevede sanzioni. Chi controlla e punisce? Condannati dunque al far west? Lo stesso che ha costretto, da ultima, Almagora a licenziare 1.666 dipendenti a Roma? E a ridurre il salario ad altri 845 di Napoli

per evitare di mandarli a casa?

Il settore arranca da anni. Commesse, anche pubbliche, a prezzi stracciati. Salari altamente competitivi, cioè molto bassi, all'estero. E dunque 80 mila lavoratori italiani - soprattutto giovani, donne e con istruzione medio-alta - costretti alla competizione sleale con i 25 mila colleghi sparsi tra Albania, Romania, Croazia, Polonia, Tunisia, Marocco. Puntare all'80% di quel bacino significa svuotare di 20 mila posti quelle sedi e ricrearli qui, soprattutto al Sud, dove si trova la maggior parte dei call center italiani (e dove il costo del lavoro è basso). Il governo sa che le nuove norme, quelle inserite nell'ultima legge di Bilancio, non bastano a salvare l'occupazione, né a rilanciarla. Certo, dal primo aprile ogni operatore che risponde da un paese extra Ue deve subito offrire la possibilità che il servizio sia reso da un collega italiano o nella Ue, dunque Romania e Albania incluse, vere regine dell'*outsourcing* italiano. Non cambia quasi nulla.

Ecco spiegata la mossa del Mise. *Moral suasion*, opera di convincimento. Ma anche spiegamento di potenza: quella dell'azionista (Eni, Enel) o del regolatore (telecomunicazioni, ad esempio) che chiede ai committenti un nuovo codice di comportamento, di non svilire il costo del lavoro, di assegnare i servizi in base alle offerte più



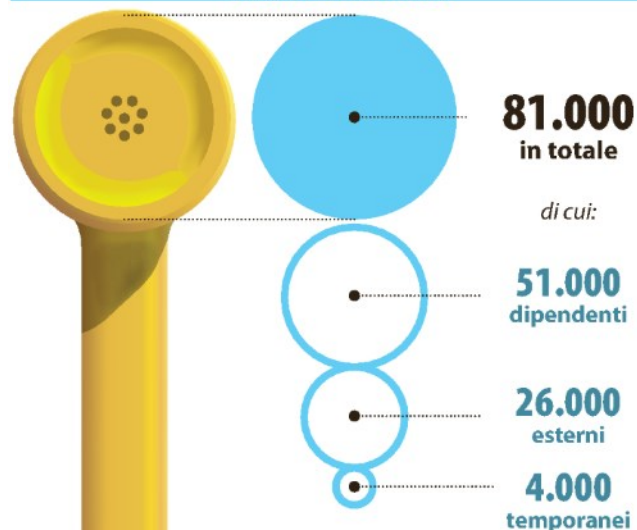
vantaggiose in termini di qualità, di impegnarsi ad osservare la clausola sociale, ovvero di assicurare "continuità occupazionale sul territorio", quando il call center perde la commessa e chi subentra non è interessato a conservare tutti i posti.

Un'operazione molto delicata.

©RIPRODUZIONE RISERVATA

## La mappa del lavoro al telefono

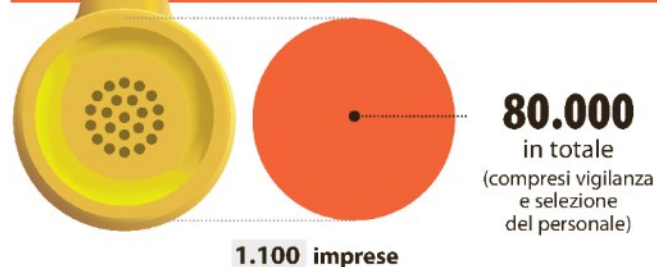
### ADDETTI IN ITALIA



### Multinazionali estere in Italia

**400 imprese**    **14.000 addetti**

### MULTINAZIONALI ITALIANE ALL'ESTERO



## Dove sono distaccati i lavoratori



FONTE ISTAT

## I PUNTI

# 1

### IL PROTOCOLLO

Il ministero dello Sviluppo Economico ha proposto ai principali operatori di riportare le loro attività di call center in Italia. Il Protocollo d'intesa impegna gli operatori a garantire qualità e retribuzioni adeguate

# 2

### GLI IMPEGNI

Gli operatori si impegnano a svolgere il 100% delle attività di contact center per il mercato italiano sul territorio nazionale. E' escluso esplicitamente il reindirizzamento verso altri Paesi

# 3

### COSTO DEL LAVORO

I committenti si impegnano a non effettuare aste al massimo ribasso ma ad adottare il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. I dipendenti saranno pagati secondo contratto

# 4

### I TEMPI

Gli impegni presi dovranno essere attuati entro sei mesi. Il Protocollo avrà una durata di 18 mesi e si rinnoverà tacitamente. L'accordo potrà essere sottoscritto dalle imprese in qualunque momento