

CALL CENTER, RESTA ALLARME SU RISORSE

Si esce dalla crisi solo puntando sulla qualità, delle regole, delle commesse e degli investimenti, sia privati che pubblici.

E' questo il messaggio che i sindacati hanno mandato al Governo, in occasione dell'incontro sui call center al ministero dello Sviluppo Economico, in attesa del tavolo istituzionale convocato per i prossimi giorni e che dovrà occuparsi di ridefinire in maniera complessiva le tante questioni aperte sul tappeto. Molte le priorità portate all'attenzione del Governo dalle parti sociali. Del resto, le organizzazioni sindacali hanno posto più volte, in questi mesi, la necessità di evitare il dilagare dell'emorragia di posti di lavoro in atto (vedi lo speciale su *Conquiste del Lavoro del 12 febbraio e il video su Cisl Tv*, ndr.). Si tratta di una crisi con un volto nuovo e, se vogliamo, anche paradossale. Questo perché, a differenza di altri ambiti produttivi, in questo settore non è in atto una crisi di lavoro, ma una prettamente finanziaria che però, allo stesso tempo, non può non avere risvolti occupazionali gravi. Le commesse ci sono e il settore call center, lo dicono tutte le analisi economiche in merito, non può che crescere. Se però le stabilizzazioni effettuate hanno portato un importante beneficio per le condizioni dei lavoratori, è naturale anche che la crisi ha creato, innestandosi più o meno contestualmente, una stretta nel

I sindacati hanno concordato al ministero dello Sviluppo economico l'avvio di un confronto complessivo sui problemi del settore: le commesse, la fiscalità, l'accesso agli ammortizzatori sociali, gli investimenti in tecnologia



credito delle banche nei confronti delle imprese, ponendole in difficoltà rispetto al lievitare dei costi e al mantenimento delle commesse. Questa marginalizzazione, non può non tradursi in soluzioni quale quella della delocalizzazione all'estero, delle tante attività con base in Italia. Un rischio che può costare migliaia di posti di lavoro, in

assenza di politiche di sistema capaci di evitare un pericoloso corto circuito. Resta peraltro aperto il problema di una stabilizzazione lavorativa che in alcune aree del paese ancora presenta un ritardo importante. Come anche quello dell'accesso alla cassa integrazione, impossibile per molte aziende senza perdere le commesse attivate.

"I numeri ci dicono che questo settore ha dei margini importanti per crescere nonostante la crisi in atto - spiega a *Conquiste del Lavoro* il segretario della **Fistel Cisl** di Milano, Savino **Pietro** - adesso è importante vedere come poterlo fare salvaguardando e migliorando le condizioni di lavoro". Non siamo in presenza di una crisi di lavoro - puntualizza - ma di una crisi strettamente finanziaria. Bisogna gestire questa nuova fase che stiamo vivendo puntando decisi sulla qualità dei committenti, degli investimenti e delle regole. E farlo anche se questo alle imprese costa perché non è possibile scaricare i costi della crisi sui lavoratori. L'investimento sulla qualità ovviamente riguarda tutti, sia le imprese pubbliche che quelle private". Il sindacato ha ottenuto un primo risultato importante, l'avvio di un percorso complessivo, fatto di quattro incontri con date ancora da definire, rispetto alle priorità del settore. A cominciare dall'incentivazione degli investimenti in tecnologia e lavoro, dalla rimodulazione della fiscalità per l'intero settore, all'ammodernamento del quadro legislativo sull'accesso agli ammortizzatori sociali. "E' positivo e importante - continua Savino Pietro - aver riavviato anche con questo Governo il tavolo partito, nel settore dei call center, dopo l'intesa raggiunta con il Governo Prodi. Ora è necessario andare oltre".

Giuseppe Gagliano

Privatizzazioni, adesso tocca all'Acqa

Adesso tocca all'acqua: il Comune di Roma, proprietario del 51% di Acqa SpA (la società ex municipalizzata che distribuisce energia ed acqua), è fortemente intenzionato a privatizzare l'Azienda, cedendo quote significative del suo pacchetto, pur mantenendo - si dice - una quota di indirizzo. Nel frattempo, soggetti privati locali - molto potenti - sono saliti con grande spregiudicatezza e aggressività al 10% dell'azionariato. La questione è molto grave, non solo in chiave economica, ma anche e soprattutto in via di principio: se passa questa manovra - su cui sembra essere calato un manto ovattato che riduce al silenzio anche le semplici perplessità - verrà a costituirsi un precedente pesante come un macigno, al quale si appiglieranno molte altre imprese analoghe, perché il "tabù" dell'acqua sarà stato infranto: anche l'acqua corrente è commerciabile, anche l'acqua di rubinetto è una merce e se ne può trarre profitto.

Questo dottrina ultraliberista, antitetica allo Stato Sociale, viene da lontano ed è frutto della deriva di una globalizzazione senza regole, per la quale il primo ed unico fine è il massimo profitto possibile, senza norme o valori da rispettare, senza dubbi o scrupoli da porsi. Insomma, un gradino sotto al banditismo. Prova ne sia la catastrofica crisi mondiale, causata dall'avidità degli *hedge funds*, che ha provocato fallimenti a catena, milioni di disoccupati e prebende da capogiro per managers senza scrupoli. Così, su questa strada, si arriva a privatizzare anche il servizio pubblico dell'erogazione idrica. L'acqua è più che un bene prezioso o un servizio primario: l'acqua è vita. È talmente importante che, nella Città Eterna, l'intera vita cittadina si è sviluppata su di essa, sin dalla più lontana antichità; basti pensare agli acquedotti, alle fontane, alle terme, e questo vale per tutte le altre grandi civiltà del passato che, non a caso, si sono sviluppate lungo i corsi di importanti fiumi: il Nilo, il Gange, il fiume Giallo.

Se la surrettizia operazione di vendita riuscisse a Roma, essa potrà riproporsi a macchia d'olio in mille altri comuni, in un contesto regolatorio delle Aziende dei Servizi Pubblici Locali (Aspl) tutt'altro che ordinato e rispettoso dell'aspetto sociale, non solo nella parte distributiva, ma anche in quella proprietaria-gestionale.

Pierpaolo Signorelli

CSMB Centro Studi Marco Biagi

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MODENA E REGGIO EMILIA



ADAPT

Filo diretto con il Centro Marco Biagi/115

Sud tra infrastrutture e questione giovanile

Il Rapporto dell'Associazione per lo sviluppo dell'industria nel Mezzogiorno (Svimez) si inserisce in un quadro interamente occupato dalla crisi internazionale e rafforza la convinzione in merito alla necessità di riattivare il processo, ancora incompiuto, di trasformazione dell'economia meridionale. L'obiettivo è mettere il sistema delle imprese, delle famiglie, delle infrastrutture, dell'innovazione e della ricerca nelle condizioni di rilanciare la politica di sviluppo del territorio. Da questa prospettiva il Rapporto Svimez individua alcuni passaggi strategici su infrastrutture e tecnologie, formazione, sistema del credito. Con riferimento alle infrastrutture permangono le criticità dovute a vincoli geomorfologici e a dotazioni insufficienti con scarsa qualità e ridotta capacità di integrarsi con le altre infrastrutture esistenti sul territorio. Un esempio significativo riguarda i trasporti delle linee ferroviarie ad alta velocità, con un forte divario tra Regioni centro-settentrionali e Regioni del Mezzogiorno (solo il 7,8% dell'intera rete nazionale di alta velocità). Rimane la forza del sistema portuale per la posizione strategica derivante dalla riconquistata centralità del Mediterraneo nei traffici internazionali. Centri logistici di elevata eccellenza, quali, ad esempio, il porto di Gioia Tauro, contengono ai porti spagnoli di Valencia e Algeiras il primato dei traffici marittimi containerizzati. Sono 153 i porti nel Mezzogiorno, contro i 69 presenti nelle Regioni del centro-nord. L'operatività del sistema portuale meridionale rischia, tuttavia, di ridursi per la scarsità di centri intermodali posti all'esterno delle aree portuali, ma ad esse funzionalmente collegati. Le azioni da intraprendere dovrebbero mirare in primo luogo a far confluire le risorse nazionali e comunitarie per potenziare le reti di comunicazione e infrastrutturali con il centro Europa (ad esempio il corridoio Berlino-Palermo, quello Bari e altri porti del sud-Paesi Balcanici). Altra situazione di crescente difficoltà riguarda

la questione giovanile. È indice di allarme il fatto che, a fronte dei livelli elevati di disoccupazione, dopo una lunga fase di crescita ininterrotta, al sud il tasso di iscrizione all'Università incominci negli ultimi anni a diminuire per via di un sistema formativo debole, incapace di realizzare una reale uguaglianza nelle opportunità dei giovani e un sistema adeguato di transizione scuola-lavoro. Il Rapporto segnala un incremento della tendenza dei laureati del Mezzogiorno ad emigrare verso le Regioni del nord. Tra i laureati meridionali che nell'anno 2007 si dichiarano occupati, a tre anni dalla laurea, il 41,5% ha un'occupazione in una Regione del centro-nord. Il 40% di laureati meridionali con votazione pari a 110 o 110 e lode hanno trovato una occupazione nelle Regioni del Nord. Il Mezzogiorno pare condannato a lasciare al resto del Paese le risorse più qualificate e i giovani migliori devono cercare altrove le opportunità per mettere a frutto le competenze acquisite. Infine, il rilancio del sistema produttivo del Mezzogiorno non può ignorare un consolidamento del canale creditizio. Gli anni Novanta si sono caratterizzati per un processo di trasformazione del sistema bancario fondato su fusioni ed acquisizioni per raggiungere dimensioni maggiori, sfruttare i vantaggi derivanti dalle economie di scala, perseguire maggiori condizioni di efficienza gestionale. Nel Mezzogiorno la trasfor-

mazione ha inciso sul sistema bancario meridionale, con una riduzione assai significativa della quota degli sportelli delle banche meridionali indipendenti, passata dal 66%, nel 1990, a meno di un terzo del totale con anche una ripercussione negativa sulla piccola e media clientela meridionale. La nuova rete creditizia si concentra sulla standardizzazione delle attività di vendita, con l'accentramento delle funzioni decisionali presso le sedi centrali, con la conseguenza di pregiudicare il concetto di prossimità fisica e di personalizzazione del servizio. In realtà, proprio le banche di minori dimensioni, anche gestite in forma cooperativa e con forte radicamento territoriale, presentano un risultato comparativamente migliore rispetto a quelle che costituiscono le banche "a rete" dei grandi gruppi esterni al Mezzogiorno. Per questo, il Rapporto Svimez propone un nuovo consolidamento di una "rete" di banche locali, che, grazie all'ausilio di operatori specializzati nel gestire unità operative indipendenti, si coordinino tra loro per ridurre le difficoltà di accesso al credito, anche in condizioni difficili come quelle attuali.

Laura Chiari

Approfondimenti

Introduzione e sintesi del Rapporto Svimez 2009 sull'economia del Mezzogiorno possono essere lette in *Bollettino Adapt*, 2010, n. 5, in www.adapt.it.