



# Notiziario di Informazione della FISAC - CGIL del Gruppo Allianz Italia

## *inform@Fisac*

*Gennaio 2018*

### *Festività soppresse*



#### *QUATTRO GIORNI*

*19 marzo – lunedì (S. Giuseppe)*

*10 maggio – giovedì (Ascensione)*

*31 maggio – giovedì (Corpus Domini)*

*29 giugno – venerdì (SS. Pietro e Paolo)*

Per il 2018 le giornate di ex festività sono quattro (4) e sono riconosciute perché cadenti in un giorno lavorativo compreso tra il lunedì e il venerdì. Ricordiamo che, per fruire interamente delle festività soppresse, occorre per i giorni sopraindicati avere diritto all'intero trattamento economico. Non bisogna cioè richiedere in quei giorni aspettative o permessi non retribuiti.

### *SANTO PATRONO*

La ricorrenza del Santo Patrono, é considerato giorno festivo in ciascuna piazza di lavoro. Per la piazza di Roma il 29 giugno (Santo Patrono) si aggiunge alle festività soppresse nazionali.

### *SEMIFESTIVITÀ*

Sono considerati giorni semifestivi il 2 novembre (venerdì), il 24 dicembre (lunedì) e il 31 dicembre (lunedì).

### *PART - TIME:*

Nelle giornate semifestive i Lavoratori part-time osserveranno l'orario di entrata previsto dal contratto individuale, mentre quello di uscita sarà anticipato calcolando una riduzione di orario proporzionale a quello del personale full-time.

## *CCNL ANIA : Sul certificato medico posizioni ancora distanti*

Le Segreterie Nazionali hanno richiesto all'ANIA un incontro sul tema del certificato medico di malattia (art. 43 CCNL) che si è svolto in data 16 gennaio.



In merito ANIA, con un'interpretazione unilaterale del disposto dell'articolo 43 del CCNL, ha emanato circolari alle imprese, affermando che il certificato medico deve

essere presentato entro il secondo giorno di malattia anche nell'ipotesi in cui l'assenza per malattia sia di soli due ( 2 ) giorni. A seguito di ciò alcune imprese hanno a loro volta diramato circolari sull'argomento ai propri dipendenti.

Le Segreterie Nazionali hanno tempestivamente contestato attraverso questa interpretazione unilaterale.

Nel corso dell'incontro del 16/01/18 le Segreterie Nazionali hanno ribadito con forza che l'art. 43 del vigente CCNL non è cambiato. Pertanto il certificato per i soli due ( 2 ) giorni di malattia non deve essere presentato.

Le OOSS ribadiscono che nel recente rinnovo del CCNL sono state esclusivamente



trattate le modalità di presentazione del certificato medico, riferite alla trasmissione telematica del certificato stesso, a cui il lavoratore deve attenersi per non incorrere in sanzioni, dedotte dalle circolari INPS e dalle sentenze di Cassazione.

L'incontro ha confermato la distanza fra le OO.SS e ANIA in merito a quanto previsto

dall'art.43 e dalla dichiarazione tra le Parti ad esso legata.

Pertanto rimangono differenti interpretazioni fra OO.SS e ANIA.

Nel tentativo condiviso di pervenire ad una interpretazione univoca, le Parti approfondiranno ulteriormente la materia nell'incontro del prossimo 25 gennaio.

Nel frattempo invitiamo tutti i lavoratori a segnalare alle RSA tempestivamente comportamenti aziendali difforni da quanto previsto dal CCNL.

In previsione del suddetto incontro le Segreterie Nazionali hanno chiesto ad ANIA di attivarsi presso tutte le imprese al fine di evitare qualsiasi forma di controversia tra azienda e lavoratore.

Roma, 17 gennaio 2018

**Le Segreterie Nazionali**

# SITUAZIONE SINISTRI

**Il 2017 appena trascorso è stato per molti CLD un anno di sofferenza.**

Gli adempimenti che oggi l'azienda chiede al liquidatore, funzione di per se stessa gravata da alte responsabilità, hanno ormai superato ogni limite; una grossa mole di lavoro fino a qualche tempo fa svolta

dai colleghi amministrativi è ormai di competenza del liquidatore, i nuovi termini di Legge e le nuove normative in materia (CARD) impongono un lavoro attento, continuo e giornaliero sul pezzo.

L'aumento del carico di lavoro, pertanto, e pertinente ad aree geografiche rese difficili da frequenti truffe assicurative, comporta



necessariamente qualche errore ed omissione.

La Commissione Sinistri della Fisac Cgil del Gruppo Allianz a seguito delle visite presso i CLD su tutto il territorio nazionale, dopo un confronto con i lavoratori delle suddette unità operative e nonostante tutti gli incontri avvenuti tra la Direzione R.U. e i responsabili aziendali del settore sinistri, si vede costretta a ribadire il forte disagio riscontrato dall'intera rete liquidativa, che lamenta la mancata soluzione a tutte le problematiche sorte in conseguenza della politica aziendale attuata sul questo settore.

#### **DENUNCIAMO :**

- L'eccesso del carico di lavoro assegnato ai liquidatori, ultimi e definitivi destinatari di una serie sempre crescente di adempimenti obbligatori.
- Il ritardo e/o l'assenza di adeguate scelte organizzative che l'azienda dovrebbe attuare in ausilio dei lavoratori che solo grazie al proprio straordinario impegno riescono a far fronte a tutte le carenze lavorative/organizzative generate dalla riduzione del personale, assenze per ferie, malattie, trasferimenti etc...
- La forte inadeguatezza dei programmi applicativi e dei mezzi tecnologici rispet-

to alle attività richieste dalla Compagnia.

**Ribadiamo con forza l'incompletezza, la non aderenza alla realtà delle analisi ad oggi discusse sui carichi di lavoro a causa del mancato calcolo dell'incremento degli adempimenti occorrenti sui singoli casi, tutte ormai a carico del singolo liquidatore. E' inaccettabile, a fronte delle continue segnalazioni dei colleghi, rilevare che a tutti i livelli gestionali la compagnia debba confidare nella presenza dei lavoratori all'interno delle strutture liquidative oltre l'orario di lavoro previsto, allo scopo di smaltire il lavoro in eccesso.**

Chiediamo la verifica del numero delle unità del personale sinistri rapportato ad un corretto carico di lavoro e soluzioni organizzative alle diverse criticità che emergono sul territorio.

**Ricordiamo a tutti i colleghi, a qualsiasi livello, che il dovere inerente i lavoratori è circoscritto all'orario contrattualmente previsto.**

A tutt'oggi registriamo una persistente condizione di gravosità dei carichi di lavoro.

Questa situazione di perdurante sovraccarico di lavoro, oltre ad impattare negativamente sul work-life balance, genera significativi livelli di stress negli operatori.

**Ribadiamo con forza l'urgenza di una riconsiderazione dei parametri di stima del target di corretto bilanciamento con conseguente diminuzione dei carichi di lavoro degli operatori della Rete Sinistri, per un'ottimale gestione dell'attività lavorativa.**

# Per i neo-padri 5 giorni di congedo

**D**al 2018 al padre lavoratore spettano quattro giornate di congedo obbligatorio, e una di congedo facoltativo. L'articolo 1, comma 354, della legge 232/2016 (legge di Bilancio 2017) ha infatti innalzato, a partire da quest'anno, da due a quattro i giorni di congedo obbligatorio, nonché ripristinato il congedo facoltativo di un giorno da fruire in alternativa alla madre, congedo che non era stato prorogato per il 2017.

Il congedo obbligatorio è un diritto autonomo del genitore padre, cioè non derivato dalla madre, in ragione del quale il dipendente ha diritto/obbligo di assentarsi (per 4 giorni dal 2018, anche non continuativi), entro i 5 mesi dalla nascita ovvero dall'ingresso del figlio adottivo/affidatario in famiglia.



Secondo quanto scrive l'Inps, per gli eventi avvenuti nel 2017, i cui congedi sono fruibili anche nel 2018 (cioè a cavallo tra i due

anni), continuano ad applicarsi le vecchie regole e cioè solo due giorni di congedo obbligatorio.

A differenza della disciplina del congedo di maternità, che sanziona penalmente la mancata astensione obbligatoria della madre, le norme in favore del padre non prevedono alcuna sanzione specifica a carico del datore di lavoro nel caso in cui tale congedo non sia fruito, anche perché il datore potrebbe non essere a conoscenza della sopravvenuta paternità.

Il congedo facoltativo, invece, inizialmente pari a 2 giorni e poi ridotto a una giornata dal 2018, rappresenta un diritto derivato dalla madre, in quanto viene fruito, sempre entro 5 mesi dalla nascita/ingresso del figlio, in alternativa alla madre che espressamente deve rinunciare a un giorno di congedo di maternità. I relativi trattamenti economici, pari al 100% della retribuzione sono a carico dell'Inps, ma anticipati dal datore di lavoro che li recupera conguagliandoli nel flusso uniemens.

Il dipendente deve presentare la domanda solo al datore di lavoro, e non anche all'Inps, con un preavviso di almeno 15 giorni (rispetto alla data presunta), allegando per il solo congedo facoltativo anche la dichiarazione della madre che rinuncia al corrispondente periodo di congedo di maternità (la medesima dichiarazione deve essere trasmessa al datore di lavoro di quest'ultima). Tutti i dati relativi al congedo sono comunicati all'Inps attraverso il flusso uniemens.

*L'uso migliore della vita è di spenderla per qualcosa che duri più della vita stessa*

*Albert Einstein*

# Sconti per le famiglie numerose



**In Gazzetta Ufficiale il decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali che consentirà alle famiglie numerose di godere di sconti dagli esercizi convenzionati.**

Dopo un'attesa di oltre due anni arriva finalmente il via libera alla Carta Famiglia. E' stato infatti pubblicato ieri in Gazzetta Ufficiale il Decreto del **Ministero delle Politiche Sociali del 20 Settembre 2017** regolante le modalità ed i requisiti per la concessione della Carta Famiglia, una ulteriore misura per il contrasto alla povertà introdotta con la legge di stabilità per il 2016 (articolo 1, comma 391 della [legge 208/2015](#)). Il decreto arriva con un ritardo notevole: doveva essere adottato entro tre mesi dall'entrata in vigore della legge 208/2015, dunque entro il 1° Aprile 2016, ma la misura è slittata di molti mesi.

## Le Caratteristiche

La Carta **avrà durata biennale**, e sarà rilasciata ai nuclei familiari (italiani e stranie-

ri) regolarmente **residenti nel territorio italiano**, con almeno tre componenti minorenni, con ISEE **non superiore ad euro 30.000**. Per ottenerla le famiglie dovranno rivolgersi direttamente ai Comuni, producendo la relativa DSU che attesti il possesso dell'ISEE e previo pagamento degli interi costi di emissione. Il documento dovrà recare sul retro il logo del Comune emittente, il numero progressivo della tessera, preceduto dal codice Comune, i dati anagrafici e il codice fiscale dell'intestatario, il luogo e la data di emissione, nonché la data di scadenza.

La Carta, a differenza della *social card* e della neonata Carta REI tradizionale, permetterà ai titolari di accedere esclusivamente a particolari **sconti** per l'acquisto di beni o servizi legati ad esempio alla istruzione o alla formazione ovvero a riduzioni

tariffarie per i mezzi pubblici erogati da soggetti pubblici o privati che dichiareranno la propria adesione al progetto. La Carta, dunque, **non consisterà in un trasferimento monetario diretto dallo Stato** alle famiglie ma in una sorta di *tesserino cartaceo* emesso dal Comune in favore del nucleo familiare il cui possesso legittimerà i componenti ad ottenere particolari sconti dai partner sull'acquisto di determinati beni e/o servizi (si veda tavola allegata per l'elenco dei beni e/o servizi ammissibili alle agevolazioni).

Il successo dell'iniziativa, come si intuisce, dipende tutto dall'adesione dei partner, soggetti pubblici e privati a specifiche convenzioni che dovranno essere attivate su base nazionale, regionale o locale rispettivamente dal Ministero del Lavoro, dalle Regioni e dai Comuni. A tal fine il decreto incentiva le **adesioni riconoscendo agli esercizi convenzionati, per scopi promozionali e pubblicitari, un particolare bollino**, associato al logo della Carta, a seconda dell'entità dello sconto riconosciuto ai titolari della Carta.

Ad esempio sarà possibile fruire di un abbonamento per i trasporti pubblici ad un prezzo scontato rispetto alla tariffa standard oppure acquistare libri o materiale didattico, anche digitale, ad una tariffa agevolata. Per la fruizione dei benefici i titolari della Carta dovranno **esibire il tesserino cartaceo** unitamente a un documento di riconoscimento in corso di validità al partner convenzionato.

### Le convenzioni

Nello specifico il bollino avrà le seguenti diciture: a) «**Amico della famiglia**», laddove siano concessi sconti o riduzioni o agevolazioni pari o superiori **al cinque per cento** rispetto al normale prezzo di listino o all'importo ordinario; b) «**Sostenitore della famiglia**», laddove siano concessi sconti o riduzioni o agevolazioni pari o superiori **al venti per cento rispetto al normale prezzo di listino** o all'importo ordinario. Il decreto prevede, infine, un sito istituzionale con l'elenco di tutti i soggetti convenzionati.

## Bonus ristrutturazioni 2018: novità importo e lavori ammessi in detrazione fiscale

**Bonus ristrutturazioni 2018: ecco tutte le novità introdotte con la proroga della detrazione fiscale per chi effettua lavori in casa, quali sono le spese ammesse e l'importo dello sconto Irpef.**



**Bonus ristrutturazioni 2018:** la **proroga delle detrazioni fiscali** per chi effettua lavori in casa è ufficiale.

Anche per i **lavori in casa effettuati a partire dal 1° gennaio 2018** sarà possibile beneficiare della detrazione Irpef, per **un importo pari al 50 per cento** delle spese sostenute.

La **Legge di Bilancio 2018** ha introdotto importanti novità sui **bonus casa** per i contribuenti.

In questo articolo ci occuperemo nel dettaglio del **bonus ristrutturazioni 2018**, analizzando quali sono le agevolazioni previste e prorogate fino al prossimo 31 dicembre per chi effettua lavori in casa.

Le **novità** previste a partire dal 1° gennaio 2018 sono molte: si va dalla conferma della **proroga del bonus ristrutturazioni e mobili**, alle nuove aliquote di detrazione per l'**Ecobonus** per lavori iniziati a partire dal 1° gennaio 2018.

Nel testo della **Legge di Bilancio 2018** trova inoltre conferma l'introduzione del **bonus verde**, ovvero la detrazione del 36% e fino a 5.000 euro di spesa per la cura di giardini e terrazzi privati.

La proroga della **detrazione del 50% fino a 96.000 euro di spesa** per lavori di ristrutturazione effettuati nel 2018 era particolarmente attesa. Ecco come sarà il **bonus ristrutturazioni nel 2018** e quali saranno importo, limite e misura della detrazione fiscale per chi vuole ristrutturare la propria casa.

### **Bonus casa 2018, proroga detrazione fiscale ristrutturazioni**

La **proroga del bonus ristrutturazioni** è una delle misure contenute nel testo ufficiale di **Legge di Bilancio 2018**, in vigore dal 1° gennaio 2018.

Anche per i lavori avviati a partire dal 1° gennaio 2018 e fino al prossimo 31 dicembre sarà possibile beneficiare della **detrazione fiscale del 50%** delle spese sostenute ed entro il **limite di 96.000 euro di spesa**.

A partire dal 1° gennaio 2019 il bonus per

<b>Elenco dei Beni e Servizi Ammessi a fruire degli sconti per la cd. Carta Famiglia</b>
<b>BENI ALIMENTARI</b>
Prodotti alimentari
Bevande analcoliche
<b>BENI NON ALIMENTARI</b>
Prodotti per la pulizia della casa
Prodotti per l'igiene personale
Articoli di cartoleria e di cancelleria
Libri e sussidi didattici
Medicinali, prodotti farmaceutici e sanitari
Strumenti e apparecchiature sanitari
Abbigliamento e calzature
<b>SERVIZI</b>
Fornitura di acqua, energia elettrica, gas e altri combustibili per il riscaldamento
Raccolta e smaltimento rifiuti solidi urbani
Servizi di trasporto
Servizi ricreativi e culturali, musei, spettacoli e manifestazioni sportive
Palestre e centri sportivi
Servizi turistici, alberghi e altri servizi di alloggio, impianti turistici e del tempo libero
Servizi di ristorazione
Servizi socioeducativi e di sostegno alla genitorialità
Istruzione e formazione professionale



lavori di ristrutturazione edilizia tornerà alla misura originaria prevista dall'art. 16-bis del TUIR: la norma originaria prevede una **detrazione Irpef pari al 36%** delle spese sostenute, fino al **limite di 48.000 euro** per ciascuna unità immobiliare.

Con il **decreto legge n. 83/2012** è stato, per la prima volta, portato al 50% il bonus ristrutturazioni e a 96.000 euro il tetto di spesa agevolata, seguito da numerose proroghe, ad ultimo quella prevista dalla Legge di Bilancio 2018.

Vediamo di seguito quali sono i lavori per cui spetta il bonus ristrutturazioni nel 2018 e quali gli altri bonus per lavori in casa prorogati con la Legge di Bilancio.

### **Bonus ristrutturazioni 2018: per quali lavori spetta**

In base a quanto già previsto nella guida dell'Agenzia delle Entrate, il **bonus ristrutturazioni 2018** spetta per:

- lavori di manutenzione ordinaria, straordinaria, restauro, risanamento conservativo e ristrutturazione edilizia effettuati su parti comuni di edifici residenziali, cioè su condomini (interventi indicati alle lettere a), b), c) e d) dell'articolo 3 del Dpr 380/2001);
- interventi di manutenzione straordinaria, restauro e risanamento conservativo, ristrutturazione edilizia effettuati su singole unità immobiliari residenziali di qualsiasi categoria catastale, anche rurali e pertinenze (interventi elencati alle lettere b), c) e d) dell'articolo 3 del Dpr 380/2001).

Alcuni **esempi di lavori di manutenzione ordinaria** per cui è riconosciuto il bonus ristrutturazioni sono i seguenti:

- installazione di ascensori e scale di sicurezza
- realizzazione e miglioramento dei servizi igienici
- sostituzione di infissi esterni e serramenti o persiane con serrande e con modifica di materiale o tipologia di infisso

- rifacimento di scale e rampe
- interventi finalizzati al risparmio energetico
- recinzione dell'area privata
- costruzione di scale interne.

Per ulteriori dettagli i lettori possono consultare la **guida dell'Agenzia delle Entrate**. Si attendono a tal proposito ulteriori aggiornamenti dopo l'ufficialità della proroga al 2018.

### **Bonus casa 2018: detrazione fiscale ristrutturazioni e non solo. Ecco tutte le novità**

Quali sono le ulteriori **agevolazioni fiscali per la casa** attualmente confermate e oggetto di proroga nella Legge di Bilancio 2018?

Anche per quanto riguarda l'**Ecobonus al 65%**, sono previste delle novità importanti: nella Legge di Bilancio 2018 è prevista l'applicazione dell'aliquota al 50% per la sostituzione di finestre e infissi e per l'installazione di caldaie.

Nelle ultime modifiche alla Legge di Bilancio viene inoltre confermato che anche per il 2018 sarà possibile beneficiare del **bonus mobili**, attualmente previsto fino al 31 dicembre 2017. La **detrazione sarà pari al 50% della spesa sostenuta ed entro il limite di 10.000 euro**.

### **Bonus mobili, proroga nella Legge di Bilancio 2018**

Tra le novità sugli **sconti fiscali** per chi effettua lavori in casa vi è la **proroga del bonus mobili fino al 31 dicembre 2018**. L'agevolazione, in forse fino alla pubblicazione del testo definitivo della Legge di Bilancio 2018, trova ora conferma.

Ne potranno beneficiare i contribuenti che effettuano lavori di ristrutturazione e che acquistano **mobili o grandi elettrodomestici** di classe pari almeno alla A+.

La detrazione prevista è pari al 50% delle spese sostenute entro il limite di 10.000 euro. Dovrà essere richiesta in dichiarazione dei redditi e verrà ripartita in dieci rate di pari importo.

Attualmente, invece, non ci sono novità sul **bonus mobili per le giovani coppie**, scaduta e non in vigore nel 2018.

#### **Come cambia l'Ecobonus a partire dal 1° gennaio 2018**

Oltre al bonus ristrutturazioni, una delle conferme già preannunciate nel primo testo di Legge di Bilancio 2018 è la **proroga dell'Ecobonus** anche per i lavori volti a conseguire un risparmio energetico effettuati a partire dal prossimo 1° gennaio.

Tuttavia, le novità sono molte, perché la detrazione Irpef prevista dall'Ecobonus non sarà più pari al 65% per tutti i lavori effettuati ma **passerà al 50%** per:

- sostituzione e posa in opera di infissi;
- sostituzione e posa in opera di impianti di climatizzazione invernale con l'installazione di caldaie a condensazione e a biomassa;
- installazione schermature solari.

Sempre in tema di agevolazioni introdotte anche con l'obiettivo del rispetto dell'ambiente, a partire dal 1° gennaio 2018 entrerà in vigore il **bonus verde, una detrazione fiscale del 36% e per un massimo di 5.000 euro di spesa** per chi effettua lavori di manutenzione del verde in spazi privati. **Ecobonus condomini e Sisma bonus anche nel 2018 e fino al 2021**

Come già previsto dalla precedente normativa, resteranno **anche nel 2018 e fino al 31 dicembre 2021** le detrazioni per lavori di riqualificazione energetica in parti comuni del **condominio** e il **Sisma bonus**.

L'**Ecobonus condomini**, per il quale sono arrivate recentemente istruzioni e novità - con la possibilità di **cessione del credito dei condomini incapienti** anche a banche e istituti di credito - potrà arrivare fino al 75%.

Il **Sisma bonus**, per lavori effettuati a partire dal 1° gennaio 2017 e fino al 31 dicembre 2021 sarà del 70%, ovvero dell'80% in caso di riduzione di due classi di rischio. La detrazione sale fino all'85% quando l'intervento è effettuato in condomini.



La settimana scorsa abbiamo integrato l'ipotesi di piattaforma del Contratto Integrativo di Gruppo con le segnalazioni che ci sono pervenute durante il giro di assemblee e nei prossimi giorni verranno fissati i primi appuntamenti tra OO.SS. e Azienda per iniziare il percorso che ci porterà, speriamo in breve tempo, alla firma del CIA.

Vi terremo informati sugli sviluppi.

*Da questo numero vogliamo inaugurare l'abitudine di allegare in coda al notiziario articoli che per rilevanza in materia di lavoro abbiano colpito particolarmente la nostra redazione; quello di questo numero getta uno squarcio molto crudo sulle condizioni di vita di alcuni nostri connazionali costretti a cercare lavoro nei call-center fuori dal nostro Paese.*

*Non lo proponiamo certo con finalità consolatorie rispetto alle condizioni attuali di noi lavoratori assicurativi ma come monito verso un sistema economico sempre più spietato che si presenta con caratteristiche sempre più accattivanti ma che se non affrontato con spirito critico e decisione rischia di travolgere ciascuno di noi.*

## Sottopagati per accontentare la Troika : la vita in un call center portoghese

Lisbona, 14 gen – **Nel mio call center si entra solo con l'impronta digitale** e mai prima di essere stati assunti. Dopo aver riconosciuto il polpastrello, la porta color cera – al quarto piano dell'edificio – si sblocca. In quell'attimo, penso a quanto mi fu più semplice accedere ai luoghi presidati delle Parigi e Berlino post attentati. Mi chiedo cosa nasconda un luogo così impenetrabile.

Apro. Sono in una sala piena di gente, grande come un campo da calcio.



Mi investe una baraonda plurilingue: è una massa gesticolante di assistenti alla clientela. Centinaia di umani – fra i 20 e i 40 anni – siedono, divisi da paratie di plastica bianca che li barricano su tre lati.

Schierati in bancate parallele armati di cuffie, microfoni e telefoni, sono chini sui computer. Tanfo di chiuso, piedi e sudore ovunque. Le pareti sono di color neve e cielo. Le finestre sono coperte da tende. In alto, bandierine variopinte, cuori, scritte "Love" e file di neon accesi. Eppure, fuori da questo mondo invalicabile splende il sole.

**Sono stato assoldato in uno degli innumerevoli call center di Lisbona, capitale europea, con Dublino, del settore.** Tre settimane di formazione e finirò nella mischia.

Ventinueve anni, viaggio, in cerca di impiego, da due. Ho cinque lingue nel bagaglio e studi di Lettere non terminati. Sono uno dei tanti italiani disoccupati, salpati con la speranza della fortuna. I bisnonni del Paese – durante le grandi fughe dello scorso secolo – attraccavano in porti dalle economie neonate o solide. Comunque, in crescita. La mia generazione senza impiego, invece, si disperde verso Stati dell'Unione Europea – Portogallo e Irlanda, su tutti – **scampati alla bancarotta, solo grazie al**

**sussidio interessato della Troika:** Commissione europea, Banca centrale europea, Fondo monetario internazionale. Nazioni indebitate fino al collo. Tutti ti dicono, però, che vi trovi subito lavoro.

La storia comincia a Montpellier, dove cerco e non trovo lavoro. Un giorno, squilla il telefono. All'altro capo del filo, una voce suadente. E' il reclutatore. Si dice dipendente di una azienda statunitense, con ramo a Lisbona. Più di 75.000 lavoratori, di cui, quasi duemila, lì. Apprendo che un amico – impiegato nell'impresa – vi inoltrò il mio curriculum a mia insaputa.

L'uomo è molto formale. "Ci occupiamo di turismo – spiega – e lei è perfetto per il mercato italiano e quello inglese. Diamo assistenza clienti a un sito internet di affitti". Del quale, però, non fa il nome. Evoca crescite professionali, premi retributivi, rimborsi biglietti, aiuti per trovare alloggio, sussidi mensili per la locazione. **Sottolinea, a più riprese, la libertà d'espressione e l'ambiente multiculturale.** Parole-chiave, che, oggi, spalancano anche le porte più sospettose.

Chiede disponibilità sette su sette, garantendo un giorno di riposo ogni cinque e due fine settimana liberi il mese. Non parla mai di call center. Sarà l'amico a chiarirmi tutto. "L'azienda offre il servizio a tre multinazionali americane, che si occupano di affitti, informatica, produzione di foto e videocamere. Il lavoro è di call center o back office".

Risento la voce del Reclutatore. Nessun accenno al mensile netto. Parla di "800 euro lordi". Sbandiera, poi: "Contratto a tempo indeterminato, ma solo dopo sei anni". Non capisco. Lavorerò per un potentato economico statunitense, cliente di un altro – sempre statunitense – ma, a Lisbona. Perché questo intreccio? Non obietto e mi limito ad ascoltare.

L'uomo dipinge una città-paradiso: "Rinascita economica, costi bassi, offerta culturale, melting pot, clima magnifico". Non nomina mai l'espressione "call center". Ripete: "Assistenza clienti". Il preaccordo recita: "Advisor".

Malgrado tutto, accetto.

Arrivo nella capitale in un tramonto zafferano di inizio marzo. Gli aerei volano a filo dei palazzi: il rombo sulla città millenaria è continuo e intollerabile. L'invasione di turisti del "tutto compreso" è il prezzo della "rinascita".

La mattina mi fiondo nell'ufficio del Reclutatore, al sesto e penultimo piano di un parallelepipedo in costruzione, tutto finestre e plastica colorata, che si illumina la notte. E' solo la seconda filiale in città. Dentro: corridoi, stanze di muri e vetri insonorizzati. Soffitti bassi, porte rivestite di sughero, finestroni, manifesti di giovani sorridenti e la scritta: "People-first". "La gente prima di tutto".

Non hanno ancora svelato il luogo dove lavoreremo. Qui non scegli: sei scelto. Di ufficio in ufficio, infatti, mi spediscono dall'agente che trova alloggio ai nuovi assunti. Tutto l'aiuto è consigliarmi due siti elettronici, ma non quello dell'impresa-cliente a cui presterò servizio. Mi chiedo: "Come mai?". Sto entrando in un gioco di scatole cinesi.

Alla formazione siamo 23. Italiani, francesi, portoghesi, spagnoli, inglesi.

Tonda, sulla quarantina, vestito rassicurante, da montanara svizzera. Appare la Seduttrice, incaricata di presentare l'azienda. "Se ve ne andate prima di sei mesi – racconta – detraiamo fino a 438 euro dall'ultimo stipendio". Il prezzo dell'apprendistato. E' il modo per frenare l'emorragia, malattia cronica dei centri chiamate. Una collega: "Quanto posso crescere?". Lei: "Può diventare presidente". Il morale è altissimo.

Tratteremo transazioni, numeri di telefono, indirizzi. “Lavorerete nella stanza del quarto piano e, da là – ci avverte la Seduttrice – nulla dovrà trapelare di quanto accade”. Sembra parli di un segreto investigativo. Sono vietati telefonini, fogli, penne, matite, cibo. Ma, sottolinea: “Licenziamo solo in caso d’illeciti”.

Siamo, quindi, oltre: abbiamo superato una linea rossa.

L’incontro successivo è con un uomo magro come un chiodo, dai capelli pece. Il Formatore.

L’addestramento, in inglese, è un’immersione totale nella psicologia degli utenti. Riceveremo telefonate e ne faremo. “Chiamate più che potete: i clienti si ammansiscono”, raccomanda. “Finita una conversazione – aggiunge – avrete sette minuti e mezzo per risolvere il problema”.



Poi, di nuovo, in “ready”. E’ una parola-chiave interna, che equivale a un perenne stato d’allerta. **Nessuno ha ancora nominato il call center.**

Firmiamo i contratti. Subito dopo, ci comunicano che i premi mensili diminuiranno di 20 euro. La circostanza fa emergere malumori celati. Alcuni colleghi lamentano che i reclutatori garantirono loro quel lavoro di back office, che non abbisogna di telefono. A Domenico per esempio, trentatreenne campano, fu assicurata la partecipazione a un progetto informatico. Non avrà nulla di ciò. E’ senza impiego da tre anni e, per 10, fu contabile di una ditta, poi fallita. In Italia, deve mantenere due gemellini. Dice: “Sono disgustato e andrei

via, ma, a casa, mi aspetta solo la disoccupazione”. In cinque mesi perderà 10 chili a causa dello stress. Infine, esasperato, vorrà dai figli.

Terminata la formazione, rimaniamo in 15. Ricevuto l’orario mensile, molti di noi scoprono di non avere i due fine settimana promessi. Alcuni team leader, addirittura, si accorgono di percepire lo stesso stipendio della ciurma. Motivo? “I 100 euro in più, per scatto di crescita, sono pagati dopo tre mesi”. “Protestate”, esorta il mio capogruppo. I reclami sono ignorati.

Si svela, così, lo stanzone del quarto piano. “Sembra una gabbia piena di criceti soli”, mi fa notare un collega spagnolo. “Guardali – sussurra – corrono come matti nella ruota, per alimentare la grande macchina”. Si comincia. “Buon giorno, mi chiamo Igor. Le rispondo dal Portogallo. Come potrei aiutarla?”. Giù, a farmi insultare, 40 ore la settimana, da locatari gabbati da truffe informatiche o rimasti per strada. Eccolo, il mio lavoro.

**Guadagno 640 euro netti il mese, festivi e serali compresi. Il più delle volte le buste paga sono sbagliate e, sempre, per difetto.** Ho una tessera mensile da 150 euro, circa, spendibile in supermercati e ristoranti. Intanto, a Lisbona, i prezzi lievitano: non posso permettermi nemmeno un monolocale. **Gli squali del capitale, tutti stranieri, rosicano il Paese, pezzo dopo pezzo.** Gli abitanti della città degli azulejo, ridotti, anni fa, alla fame, svendono loro locali, appartamenti ed edifici interi, che divengono luoghi di turismo o filiali dei grandi gruppi finanziari internazionali. Come entrano, quindi, i soldi lasciano subito il Portogallo.

Lo Stato scompare. L’identità, pure. E’ chiaro: siamo stati accalappiati con una farsa. **Il Grande fratello non bada alla qualità, ma al numero di problemi risolti.** “Rimborso chi mi sta più simpatico”, ri-

dacchia Giorgia, barese, 23 anni, una delle "più efficienti". Dice si rifarsi, almeno così, del bidone.

**Una farsa anche le regole annunciate prima dell'assunzione.** Nell'arena, tutto permesso. Telefonini, cibo, penne, quaderni. Colleghi in ciabatte da mare, calze, a piedi nudi. Piercing, tatuaggi, creste, capelli colorati, vestiti cortissimi, maschi truccati e vestiti dell'indumento chiamato pantagonna. La libertà di espressione è un trucco, che argina la nostra fuga. Lo capirò solo dopo.

"Il terreno più fertile per le oligarchie finanziarie internazionali, le così dette multinazionali – mi illustra un collega milanese, dottore commercialista – è la disoccupazione di massa". Accadde anche in Grecia, Cipro e Irlanda. Guarda caso, i nostri trainer si formano a Dublino. "La Troika – racconta – dà **carta bianca ai potentati economici stranieri, i quali vi seminano filiali, riducendo, grazie agli sgravi fiscali e al basso prezzo della manodopera, i costi di produzione**". I grandi gruppi finanziari privati internazionali fanno, così, soldi a palate.

Ecco spiegati i sei anni di contratto: **se il Portogallo non sarà più spolpabile, si cambierà meta. Quanto a noi, li seguiremo o resteremo senza impiego.** "I portoghesi – osserva il professionista – sono contenti, perché, grazie alle élite parassitarie, lavorano. E' una pacchia a termine, ma non lo capiscono".

La quantità di italiani laureati è enorme, come in tutti gli innumerevoli call center di Lisbona. Lingue straniere e moderne, Storia, Comunicazione, Architettura e Giurisprudenza, nel tritacarne dei centri chiamate. Ogni giorno

vedo gente scappare, dopo aver prosciugato il conto bancario, per non farsi detrarre la penale. Altri, dottori, muniti di diploma di laurea, spacciano droga, nello stanzone,

per arrivare a fine mese. **Un collega spagnolo si ammazza, gettandosi dal settimo piano dell'azienda. L'impresa proibisce che se ne parli.**

Mi lamento. "Ringrazia che lavori", ribatte un livornese, anni 35, ex professore precario di Lettere. "Detesto questo impiego, ma, in Sicilia, avevo solo contratti occasionali – asserisce Elena, ventisettenne di Palermo -. Qua è pieno di giovani, la birra costa un euro ed è permesso fumare canne". E' laureata in Architettura e fa la modella nel tempo libero.

Taglia da orso, occhiali tondi, calvo, anni 32. Alessandro è un altro architetto. "Un giorno – dice il bergamasco – mi volterò, sapendo di aver buttato la vita, ma l'Italia mi ha tolto la forza di lottare".

Sento colleghi francesi ripetere: "Mon Pays", "Il mio Paese". Noi italiani non nominiamo la nostra nazione. Ci voltiamo altrove, mendicando briciole. L'amor patrio? "E' un'espressione fascista", taglia Valentina, venticinquenne, di Pescara, laureata in Lingue e letterature straniere. La sua terra, però, le "manca terribilmente".

Ricordo a Lucia – anni 27, dottoressa in Giurisprudenza – che l'ex presidente del consiglio dei ministri, Mario Monti, dichiarò che l'Italia rischiò di saltare, "tipo Grecia". La siciliana fa: "Nella vita contano sole e mare; qua li ho e sopravvivo".

Proprio questa schiera di connazionali scolarizzati, dottori dalle braccia conserte, mi fa serrare i pugni, infondendomi fuoco ardente negli occhi. No, io non ci sto. Non mi rassegno. Ho deciso di lottare nel mio Paese, lottare malgrado la mia generazione vivacchi nel torpore e, quella precedente, abbia svenduto lo Stato.

Non invecchierò tenendo in mano una cornetta, mentre spartisco un appartamento con cinque sconosciuti, a 2.500 chilometri dall'Italia. La mia Italia.

*L.Baric*

# SERVIZI FISCALI OFFERTI DALLA FISAC CGIL DEL GRUPPO ALLIANZ

## RIFERIMENTI :

Sonia Cossu cell. 3888648211

Adriana Purcaro cell. 327.4282458

Giorgio Torlaschi : Cell. 3341619472

PER QUALSIASI NECESSITA' POTETE SCRIVERE ALLA SEGUENTE CASELLA DI POSTA : [servizifiscali.cgil.allianz@gmail.com](mailto:servizifiscali.cgil.allianz@gmail.com);

Sede Torre Isozaki - MILANO

**N**otiziario mensile a cura della Segreteria di Coordinamento e delle R.S.A. della Fisac/Cgil del Gruppo Allianz Italia -

Sezione Sindacale - Via Santa Sofia - Milano

Recapiti telefonici 0272163061 - 0272162681 - Fax 0272162681

Contatti e.mail :

[giuliano.farci@gmail.com](mailto:giuliano.farci@gmail.com); [emanuela.cappelletti@cgil.lombardia.it](mailto:emanuela.cappelletti@cgil.lombardia.it);  
[fisac.pagliero@cgil torino.it](mailto:fisac.pagliero@cgil torino.it); [barbarapiancatelli@gmail.com](mailto:barbarapiancatelli@gmail.com);  
[anper63@gmail.com](mailto:anper63@gmail.com); [fabio.cosentino@tiscali.it](mailto:fabio.cosentino@tiscali.it); [saopaulo@teletu.it](mailto:saopaulo@teletu.it);

