

Vite precarie, paghe da 3 euro l'ora. Dopo il caso di Firenze, i lavoratori dei call center si sfogano su Repubblica.it. Ecco le loro storie

I forzati del telefono

Diplomati, 35 anni in media: sono i braccianti del Duemila. Lavorano con un telefono incollato all'orecchio cercando di vendere qualcosa. E in qualche caso, come a Incisa Valdarno, vivono in condizioni di asservimento. Ecco le loro storie, raccontate a Repubblica.it

Call center

Le vite precarie a tre euro l'ora

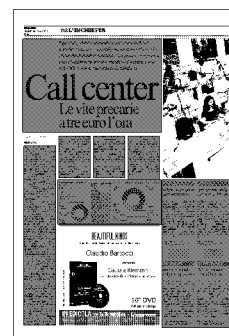
CINZIA SASSO

MILANO

Il bracciante del Duemila è soprattutto (al 78%) donna, ha un'età media di 35 anni, nell'80 per cento dei casi un diploma inutilmente incorniciato a casa, nessuna divisa da lavoro, né un prodotto da forgiare, e ha un orario variabile, che si aggira, secondo la media astratta delle statistiche, sulle 34 ore. Il suo titolo di studio non serve a niente: può essere tranquillamente lasciato là, nella cornice appesa nel salotto di casa, perché quel che serve a chi, per scelta o costrizione, entra a lavorare in un call center — a volte anche per tre euro l'ora — è ben altro. Un nuovo mestiere in tumultuoso cambiamento, che faticosamente cercava di trovare una sua dignità di lavoro e che storie come quella della Italcaraone rischiano di riportare nel sottoscala.

Dagli anni '90, quando il fenomeno, vent'anni dopo che in America, è sbarcato anche in Italia, molte cose sono cambiate: oggi non ci sono più uffici dove andare a parlare; oggi più che mai il telefono è la vita.

Si chiama per tutto: per un guasto all'impianto idrico o per un appuntamento. E c'è chi risponde su tutto: a volte dall'angolo più remoto dell'Italia, altre — oggi sempre più — addirittura dall'estero, dalla Romania o dall'Albania e perfino dalla Tunisia. In Italia i dipendenti dei call center sono 250 mila (tra diretti e in outsourcing), un «esercito di fantasmi», come li definisce Santino Pizzamiglio della Slc Cgil, tanto che può accadere quel che è accaduto a Incisa Valdarno, con i dipendenti trattati come schiavi. Ma anche un settore che stava marciando verso una nuova dignità: «Bisogna — dice Cesare Damiano, già ministro del lavoro nel governo Prodi — abbandonare l'idea dei call center vecchia maniera: la maggior parte si sono evoluti, hanno qualificato il lavoro. Poi, appunto, ci sono quelli del sottoscala e dei no diritti».



Nel 2006 una circolare del ministero del lavoro ha fatto un tentativo di trasformare il settore in un comparto del lavoro vero, maturo, con diritti oltreché doveri; con orari e paghe stabilite da un contratto. Damiano ne aveva fatto una battaglia quasi personale: il risultato della sua circolare, che chiedeva l'assunzione dei dipendenti, è stato che oltre 24 mila precari sono stati regolarizzati e che — come ha scritto a Sabrina Ferilli Maria Tosti, dipendente di Call&Call, offesa dall'immagine del suo lavoro che emergeva dal film di Paolo Virzì — «non è più vero che i call center sono come campi di concentramento» e lavorarci «non è poi così male».

Per lavorare in un call center serve la voce, per cominciare, e alzi la mano chi sapeva che la voce può avere dei «colori» e che quelli contano. Ma conta soprattutto essere un po' attori: improvvisare una conversazione, rassicurare oppure allarmare, blandire o criticare con grazia, perché il vecchio detto che il cliente ha sempre ragione non è ancora stato superato. In fondo, conoscere l'argomento su cui si è interpellati è quel che importa meno: a rispondere ai parroci della Brianza che ricevono in ritardo *Famiglia Cristiana*, oppure a chi lamenta un errore del contatore della luce si impara. Ma la capacità di ascolto, la prontezza di capire cosa vuole dire chi cerca di spiegare al telefono complicatissime questioni, quella è quasi una dote naturale. «La persona che gestisce il cliente finale — dice Umberto Costamagna, già presidente di Assocontact, l'associazione affiliata a Confindustria che riunisce le principali società di call center — ha un ruolo importantissimo e il rischio è che si torni indietro: se vi vuole spendere poco, non si può offrire la qualità del servizio». Monica Fabris, sociologa, che sui nuovi mestieri ha fatto una ricerca per Ve.Drò, il pensatoio di Enrico Letta, non si stupisce affatto delle notizie che arrivano dalla Toscana. «Il call center — dice — è il simbolo della decadenza e della spersonalizzazione del lavoro. Non c'è certezza del posto, non c'è possibile carriera, non identità di categoria, non ci sono nemmeno compagni fissi di lavoro perché il turnover ti mette di fronte sempre colleghi nuovi, è davvero l'ultima spiaggia di chi non ha alternative». Mario Fezzi, avvocato del lavoro, definisce i ragazzi dei call center «il *lumpenproletariat* dei

nostri giorni». L'avvocato Maurizio Borali ricorda la vicenda della Omnia: 200 dipendenti «ceduti» dal colosso Wind e ora lasciati a casa, con l'azienda dichiarata in stato di insolvenza e un commissario che deve decidere se avviarla al fallimento o disporre l'amministrazione controllata.

La normalizzazione avviata nel 2006 oggi sembra di nuovo lontana: non è il giro d'affari che è calato, è che è tornata una concorrenza che, a spese dei lavoratori, sa di *dumping*. Tra la fine del 2008 e l'inizio del 2009 il business dell'assistenza telefonica ai clienti è aumentato del 18 per cento, molto più della media annua degli ultimi cinque anni, quando si attestava sul 14. Il fatto è che la crisi spinge le aziende a spendere di meno, e che il risparmio si fa sul personale, che copre l'80 per cento dei costi di impresa. Paradossalmente vince chi offre un servizio peggiore, a volte anche trasferendo le sedi all'estero, dove il lavoro costa molto meno. «Per evitare il ritorno nell'ombra — aggiunge Damiano — servono interventi da parte del governo, a partire dalla riduzione dell'Irap e fino al monitoraggio delle offerte dei committenti,

pubblici o privati». Teleperformance, una multinazionale dei call center che ha sede anche in Italia, è una delle aziende che con orgoglio rivendicava di aver messo in regola tutti i dipendenti ed è un esempio di scuola: ha dichiarato lo stato di crisi e in 850 rischia il posto. Ma la colpa non è del calo del lavoro. Dice Fabris, stavolta da utente: «Finché nei bandi di gara ci sono aziende che pagano 3 euro l'ora, chi opera secondo le regole è tagliato fuori». Viva il Far West, quello che comincia a Incisa.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Assocontact: «Chi non investe sulle persone alla fine offre un servizio di scarsa qualità»

I call center in Italia

Numeri

200 imprese

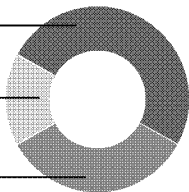
75% volume d'affari sviluppato dalle prime 15 imprese

Distribuzione territoriale

50% al Nord

16% al Centro

34% al Sud-Isole



Numero degli addetti
70-80.000 addetti di cui:

50.000 dipendenti

20-30.000 lavoratori a progetto

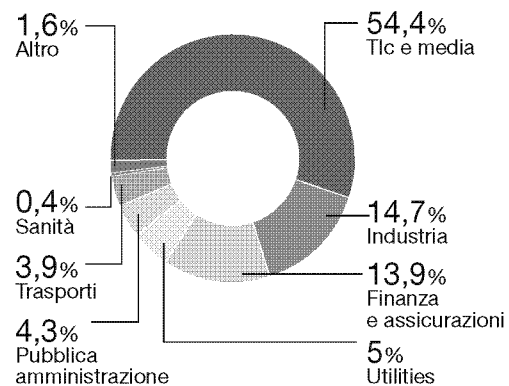
Giro d'affari

923 milioni di euro valore del mercato del 2008 di cui:

670 milioni di euro per servizi inbound

253 milioni di euro per servizi inbound

Ripartizione del fatturato per i clienti esterni

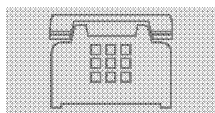


Fonte: ricerca Databank elaborati da Assocontact

L'indignazione**Talvolta si comportano
come veri criminali**

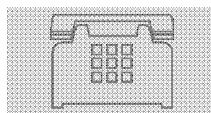
IO LAVORO in un call center di una banca di livello nazionale e non rimango troppo sorpreso di ciò. A parte le frustate, tutti gli altri sistemi, seppur in forma più blanda di quanto descritto dall'articolo, sono prassi comune. Personalmente, essendo un sindacalista, li combatto a nome di tutti. (...) In situazioni come quelle di Incisa Valdarno gli aguzzini non sono meno criminali di coloro i quali gestivano i lager nazisti e come tali devono essere giudicati.

Inviato da cдалbero
il 13 maggio 2010 alle 9,38

**All'estero****Un'esperienza simile
da venditore a Dublino**

LAPRASSTI è quella ovunque. L'anno scorso finita l'università sono andato in Irlanda, a Dublino, ad imparare la lingua lavorando. Ho fatto il venditore porta a porta di cosmetici. Ogni mattina si cominciava la giornata con la musica ad alto volume (uno dei pezzi forti era "Scatman's World") e tutti noi venditori disposti a semicerchio a battere le mani e urlare frasi di incoraggiamento per "caricarci". Il vicemanager elogiava il miglior venditore della giornata precedente, e noi dovevamo complimentarci con il "prescelto".

Inviato da cucolone
il 13 maggio 2010 alle 12,01

**Gli sfruttati****Anche noi schiavi
malgrado la partita Iva**

I CALL center sono uno scandalo. Tutta la mia solidarietà ai lavoratori, ma si continua a parlare dei call center, dimenticandoci di altri ambiti. Io lavoro in uno studio di progettazione (architettura e ingegneria). Quasi peggio degli schiavi. Ci dicono che siamo liberi professionisti, ma non è vero. Solo perché abbiamo la partita Iva non vuol dire che siamo liberi. Siamo qua dentro 10 ore al giorno, si fanno anche le due di notte. Per due lire in fattura e nessuna garanzia che il mese prossimo tu sia ancora qui a lavorare.

Inviato da dantemutante
il 13 maggio 2010 alle 09,42

Le similitudini**Nelle assicurazioni
il clima è lo stesso**

PURTROPPO è una realtà diffusa, anche se non a certi livelli. Basta andare a vedere le strutture delle compagnie assicurative, i cosiddetti Ispettorati di produzione. Un clima tremendo. Per esempio, se vai via dopo 12 ore di lavoro, il tuo trainer ti obbliga ad andare a "salutare" il coordinatore, il quale comincerà a dirti che sei un ministeriale. O alle riunioni, in cui si premiano pubblicamente i migliori, gli altri vengono invitati a "stare con la bava alla bocca", in condizioni di lavoro impossibili.

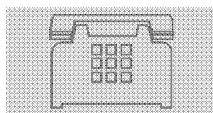
Inviato da blackbelt79
il 13 maggio 2010 alle 13,01

La denuncia

Da ispettore del lavoro vedo diritti calpestati

SONO un ispettore di vigilanza di un ente previdenziale e vi posso dire che ormai il lavoro, e il lavoratore, hanno perso tutta la dignità che la Costituzione assegna loro. Non passa giorno che non faccia i conti con lavoratori impauriti dalle loro stesse dichiarazioni, datori di lavoro che scaricano sui dipendenti i rischi del loro lavoro (in termini di variabilità di retribuzione o di risparmio nei contributi previdenziali) e contratti stipulati solo per aggirare le leggi. Vi assicuro che stiamo tornando indietro agli anni Venti.

Inviato da romoro
il 13 maggio 2010 alle 16,26

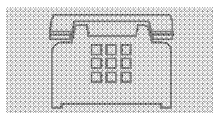


Con altri occhi

Fra tanti giovani io mi sono divertita

AI MIEI tempi lavorare in un call center era divertentissimo, tutti ragazzi, tante risate. Ma parliamo di oltre 10 anni fa, era l'inizio, da studentessa era un modo per racimolare qualche soldo, nulla di impegnativo (facevo assistenza clienti) in attesa di concludere gli studi e trovare un lavoro vero. Adesso invece è diventato un mestiere, per le persone rimaste a casa per un motivo o per l'altro che non hanno altre possibilità di inserimento in lavori più prestigiosi, capisco bene la situazione.

Inviato da evkant00
il 13 maggio 2010 alle 15,10

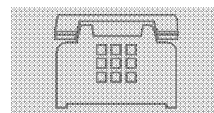


Le vessazioni

Nessuno denuncia e si capisce perché

"IL mondo deve sapere". Ma nessuno sa se non chi ha vissuto sulla propria pelle la realtà dei call center. Quello descritto succede non solo lì, ma nella stragrande maggioranza dei call center. Io ne ho girati diversi, e vi garantisco che le umiliazioni pubbliche erano all'ordine del giorno. Forse mancavano solo le punizioni corporali. Si poteva andare in bagno ma se lo stimolo arrivava fuori dalla pausa i minuti impiegati venivano decurtati dai 15 previsti per contratto. Nessuno denuncia e i motivi sono facilmente immaginabili.

Inviato da rosidg
il 13 maggio 2010 alle 12,32



Le analogie

Pressioni psicologiche su tutti gli interinali

FRUSTINO a parte, dove sta la novità? Questo sistema di pressione psicologica è identico in quasi tutti i posti di lavoro interinali. A me ad esempio dicevano: «Per il corso di formazione devi pagare te teuro: se non investi in questo non sei in grado di investire su te stesso». Poi breafing a fine turno per "incentivare" l'acquisto di prodotti da parte di chi li vendeva perché «solo se conosci il prodotto lo puoi vendere al meglio», ovazioni per chi chiudeva più contratti, telefonate spiate. E non solo nei call center.

Inviato da uraken
il 13 maggio 2010 alle 15,13

Il confronto

Ma fare gli stagisti è davvero peggio

LA SITUAZIONE dei call center è senza dubbio insostenibile. Ma provate a fare uno stage in una delle maggiori banche italiane e vi accorgete che anche lì a livello di vessazioni psicologiche non si scherza! Il meno che possa capitarvi è di essere completamente invisibili, così tanto da non essere nemmeno conteggiati nel numero delle persone presenti nella stanza di ufficio. Sono così bravi a farti sentire una nullità che alla fine della giornata arrivi sempre a chiederti "Ma che diavolo ho fatto oggi?".

Inviato da asiadinotte
il 13 maggio 2010 alle 10,11

L'incitamento

Sto dalla parte di chi tira a campare

HO 25 anni, studente, e per motivi di "bilancio" ho lavorato per poco più di un anno in un call center. Il primo periodo sono stato coinvolto in ricerche di mercato: insulti per una pausa caffè più lunga di un minuto, rimproveri assurdi da parte dei responsabili. Il top è stato quando sono passato a vendere pacchetti tv. Si veniva divisi in squadre e ogni squadra si chiudeva in una stanza per essere motivata. Sconsiglio questo lavoro, ma sono dalla parte di chi tira a campare.

Inviato da ezietto
il 13 maggio 2010 alle 15,15