

la città

VITE PRECARIE

Una maledizione chiamata call-center

La testimonianza. Il racconto di quattro giovani che hanno lavorato per alcuni mesi in un'agenzia di recupero crediti per conto di finanziarie e banche. «Eravamo esposti a pressioni di ogni tipo e se non facevamo come dicevano ci riducevano il numero di pratiche rendendoci la vita impossibile»

Marco Merlini

Il telefono come una maledizione, di più come un incubo. È quello che vivono molti degli operatori che ogni giorno lavorano nei call-center: poche tutele, contratti discutibili, stipendi magri e un clima di pressione che rende le giornate impossibili. Abbiamo voluto ascoltare alcune di queste voci senza diritti. E ironia della sorte lo abbiamo fatto proprio al telefono, chiedendo loro di raccontare un'esperienza che non vorranno ripetere mai più. Lucio e Mauro di 29 anni, Roberto di 32 e Elisabetta di 25 (sono nomi di fantasia) hanno tutti lavorato in un call-center cittadino impegnato nel recupero crediti per conto di finanziarie e istituti bancari. Un'avventura iniziata bene e finita male, con una vertenza sindacale aperta nei confronti del call-center.

«Io ci sono arrivato nel gennaio 2005 - dice Mauro - e ci sono rimasto fino ad aprile di quest'anno, quando mi hanno chiesto di dare le dimissioni e dopo il mio rifiuto mi hanno licenziato. Il mio compito era quello di chiamare per recuperare i soldi di chi rimaneva indietro con il pagamento delle rate del mutuo. I miei guadagni? Erano percentuali sul recuperato. Ma il problema è che dovevo dimostrare quei recuperi e lo potevo fare solo convincendo il debitore ad inviare anche alla nostra società un fax che attestasse il saldo. Cosa che non sempre la persona era disposta a fare». Circa 150 dipendenti, un turnover continuo, con 6 o 7 nuovi collaboratori al mese, di cui al massimo un paio resistevano oltre i 30 giorni, turni massacranti. Duro il lavoro, ancora più duro il



clima in cui esso si svolgeva. «Ogni giorno c'erano riunioni con i responsabili del settore - interviene Elisabetta che vi ha lavorato per sei mesi - la linea era quella di arrivare a terrorizzare le persone, chiamandole tutti i giorni per un mese, e se necessario ricorrendo ai vicini; chi si dimostrava più

risolto riceveva anche le pratiche più remunerative. Per gli altri, invece, solo i "pacchi"».

La distribuzione delle pratiche era il momento più importante e avveniva per lo più in base agli atteggiamenti tenuti dal collaboratore. «Era difficile pensare di stare a casa, anche se

si stava male - dice - perché se avevi 200 pratiche, al tuo ritorno potevi ritrovartene una trentina. E in questo modo potevi dire addio ai guadagni». «Io ho subito un'azione di mobbing vero e proprio - denuncia Roberto che ha lavorato in più call-center - sei mesi fa sono stato convocato dai

team-leaders che mi hanno chiesto di dimettermi perché i risultati non erano soddisfacenti. Ma il punto è che nel contratto non c'era alcun riferimento a presunti traguardi di "produzione". Così, di fronte al mio rifiuto, hanno cominciato a diminuirmi il numero delle pratiche, rendendomi impos-

LA DENUNCIA: «MI HANNO CHIESTO LE DIMISSIONI PER MANCATI TRAGUARDI NON PREVISTI DAL CONTRATTO»



«IL CLIMA ERA INSOSTENIBILE ABBASSAVANO LE PERCENTUALI DI GUADAGNO SENZA CONCORDARLO»

sibile guadagnare. Dopo pochi mesi sono stato costretto ad andarmene anche se poi sono tornato. Perché l'ho fatto? Perché, intanto, lavoro anche da altre parti e finché la vertenza non è conclusa non voglio dar loro motivi per licenziarmi. Quanto guadagno, poi, non mi interessa». I protagonisti di questa vicenda sono tutti laureati o comunque vicini al traguardo, «ma siamo sempre meno». «Ormai l'azienda ha capito che certi giochi al ribasso come quello di ridurre unilateralmente le percentuali di guadagno dal 27% al 12%, se le può permettere solo abbassando in parallelo l'età dei collaboratori. Più si rivolgono agli studenti, che hanno meno pretese, più ci sono possibilità che questi non creino problemi».

«In un anno - interviene Lucio - ho visto i miei guadagni scendere da 1.000 euro circa a 200. E questo nonostante mi trovassi a gestire portafogli debiti da 300mila euro al mese. Un po' le tariffe al ribasso, un po' le pratiche impossibili, un po' il clima, ci hanno portato a reagire. Abbiamo provato a cercare un accordo per ancorare la retribuzione ad un qualche parametro, ma di fronte alle chiusure abbiamo dato il via alla protesta. Nonostante questo, l'azienda ci ha detto che non sarebbe servito, che se anche fosse stata costretta a chiudere, avrebbe riaperto da un'altra parte». Ma queste minacce non li hanno fermati. «Abbiamo ricevuto la solidarietà anche da parte di chi è rimasto dentro. E questo in un ambiente in cui si è naturalmente portati a salvare se stessi è significativo. Ora - conclude - vediamo come si concluderà questa vicenda».



NELLA PAGINA IMMAGINI D'ARCHIVIO CHE RAFFIGURANO INTERNI DI CALL CENTER E GIOVANI AL LAVORO AL COMPUTER E PROTESTE CONTRO LA PRECARIETÀ IN QUESTI POSTI DI LAVORO

