”I NUOVI SCHIAVI FINISCONO NEI CALL CENTER” INCHIESTA SVELA UNO DEI DRAMMI ITALIANI

22 Maggio 2016



L’AQUILA – “C’è un dato che fa riflettere più di ogni altro nella questione già difficilissima dei call center, ed è quello che riguarda la quasi totale assenza di cause per licenziamento. Questo settore, come altri, ha visto crescere a dismisura un vero e proprio esercito di schiavi.

E i sindacati annaspano, perché è quasi impossibile cambiare le regole, sempre più aspre, sul mercato del lavoro”.

Ne ha parlato in un’inchiesta per il settimanale *L’Espresso* del marzo scorso ed ha svelato un mondo di cui chi sa, tende a non parlarne se non in casi eclatanti, come un licenziamento di massa, o per ‘sfinimento’.

Arianna Giunti, giovane giornalista milanese, ha svelato un mondo totalmente impazzito che ha sì delle eccezioni, con stipendi e condizioni di lavoro più che dignitosi, ma si tratta di eccezioni che purtroppo sembrano confermare la regola, mentre in Abruzzo si vive la dura situazione nella provincia aquilana, col recente caso dei 234 lavoratori della Globe Network, H3G come committente, che possono andare a casa dal 30 giugno prossimo, ma anche la vicenda di un altro call center, E-Care, che per ora ha circa 90 posti di lavoro a rischio, in un territorio che ha più di 2 mila persone impiegate.

La regola, spiega Giunti ad *AbruzzoWeb*, è “gare d’appalto al massimo ribasso, quindi subappalti, stipendi da fame, lavoro durissimo, vessazioni, delocalizzazioni selvagge”.

“Nel Milanese – lo ‘spaccato’ raccontato dalla giornalista – ma ormai in tutta Italia, si prende la gente per fame, li chiamano non a caso i ‘braccianti del terzo millennio’. Date un’occhiata all’hinterland, troverete le aree industriali dedicate soltanto ai call center. E se parliamo di posti come Sesto San Giovanni, o Cinisello Balsamo, il lavoro è solo nei call center”.

L’inchiesta è scattata per “esperienza personale”, continua Giunti.

“Come tutti, ricevevo chiamate fino a sera, offerte telefoniche, contratti, ma nel mio caso sempre da una persona con accento straniero. Una sera, ho chiesto a questa persona perché si scusasse con me a inizio telefonata. E, pur rischiando di essere ascoltata e registrata dall’azienda, mi ha raccontato la sua esperienza professionale, probabilmente per esasperazione”.

“Ma c’è riluttanza a parlarne – precisa la giornalista – ed è normale che sia così, anche se il non parlarne, il non lottare costantemente e pubblicamente, ma solo quando scoppia il caso, fa ancora più male ai lavoratori”.

I dati, dice poi Giunti, sono sempre più allarmanti, “visto che per la fine del 2016 sono a rischio circa 15 mila posti di lavoro. E il disastro è da nord a sud. Non c’è solo Almaviva al Sud, la situazione è terribile ovunque. Anche in territori considerati ricchi, dove si lavora negli scantinati a 400 euro al mese, anche per 10 ore di lavoro, con pochissimi diritti, con ritmi di lavoro terrificanti”.

Poi, “ci sono i call center femminili, quelli per cui viene cercato personale solo femminile, magari per la voce più dolce, ma alcuni di questi nascondono la prostituzione con la dicitura ‘linea amica’, cioè chiamate che le donne ricevono a casa e per le quali vengono retribuite in base al tempo di conversazione con l’interlocutore, che va portato verso una situazione ‘intima’.

Per ovviare alle regole, le chiamano linee amiche, linee di informazioni, quindi in caso di controlli la donna deve dire che lavora per dare informazioni. Ad aver bisogno di questo lavoro, sono spesso donne in gravi difficoltà economiche".

In base a quanto 'studiato' da Giunti, per quel che invece riguarda i call center regolari, "Due sono le fasce: giovanissimi laureati che non trovano altro, oppure over 35 che hanno perso il lavoro, ma anche 50enni".

"Dopo la laurea alla 'Statale' di Milano, ma pure alla 'Bocconi' – svela poi la firma de L'Espresso – i giovani lasciano l'abitazione in città e si trasferiscono nelle periferie. Sono tornati i quartieri dormitorio, dove vive chi lavora nei capannoni industriali di zone dove le industrie sono sparite e che vengono riutilizzati per quella che è ormai una vera e propria categoria di sfruttati, di schiavi".

Anche perché, col costo della vita che cresce di giorno in giorno non solo nelle grandi città, "c'è chi è disposto ad accettare la delocalizzazione in Italia, con lo spettro di quella all'estero, come nel caso di un enorme call center aperto in Umbria che sta aprendo a tantissime persone da tutta Italia. Si parla di vitto e alloggio attraverso convenzioni con hotel e altre strutture, ma questo certifica la necessità di molti ad accettare di lasciare la città in cui magari sono nati e cresciuti e che forse è diventata invivibile per ciò che offre e per quello che costa".

"La battaglia dei sindacati, comunque – conclude Giunti – è sui subappalti al ribasso. Se è una pratica usata da Enel e Poste italiane, in cui c'è di mezzo lo Stato, figuriamoci cosa possono combinare i privati come Telecom. Ma la lotta, al momento, è impari. Come in molti altri settori del mondo del lavoro in Italia, diventato ormai un inferno".

IL LINK ALL'INCHIESTA DI ARIANNA GIUNTI

http://espresso.repubblica.it/inchieste/2016/03/17/news/minacce-pressioni-e-voucher-ecco-come-lavorano-gli-schiavi-dei-call-center-1.253263

© 2026 Abruzzo Web Enfasi srl - Quotidiano digitale registrato presso il Tribunale dell'Aquila con decreto n°501 del 2 settembre 2003
Iscrizione al ROC n. 26362 - P.IVA 01812420667
Direttore responsabile Berardo Santilli