

L'AQUILA: "CISCO DENUNCIA NOI LAVORATORI" CALL CENTER, "H3G PUO' ANDARE ALL'ESTERO"

15 Maggio 2016



L'AQUILA - "Posso confermare che con gli stipendi non abbiamo mai avuto problemi, ma sentir parlare Cisco di difesa dei lavoratori provoca rabbia ed amarezza, parliamo di una persona che è arrivata a denunciarci due volte alla Procura della Repubblica per telefonate 'mute'. Senza contare le minacce e la mole di lavoro massacrante, più tutto il resto. Adesso posso anche dire che forse H3G sta cavalcando i problemi di Globe Network per lasciare L'Aquila e delocalizzare all'estero".

È un passaggio dello sfogo di una operatrice telefonica, che preferisce restare anonima, della Globe Network, call center dell'Aquila che si trova nell'ex polo elettronico Italtel e che ha come unico committente l'operatore telefonico H3G, in questi giorni al centro di un caso che ha fatto rumore anche a livello nazionale sul rischio licenziamento per 234 operatori a partire dal 30 giugno prossimo, licenziamento annunciato dalla stessa H3G giovedì scorso per la fine della commessa.

Lo sfogo, non l'unico colto dalla nostra redazione, arriva dopo anni di lavoro senza far uscire nulla pubblicamente e dopo l'intervista su *AbruzzoWeb* a Francesco Cisco, patron di Globe Network che ha sul groppone un debito da 4,5 milioni di euro con l'Agenzia delle Entrate e che a questo giornale ha parlato, tra l'altro, di "difesa dei lavoratori" ed ha rimpallato le responsabilità della situazione alla H3G, che a sua volta aveva accusato la Globe Network.

Entrambe le società hanno però assicurato di non voler chiudere con l'esperienza aquilana.

Secondo l'azienda, ci viene spiegato a proposito delle denunce, gli operatori non avrebbero gestito al meglio le chiamate, per cui sarebbero stati organizzati dei meeting per far ascoltare le registrazioni agli stessi operatori, un fatto considerato "gravissimo, poiché le chiamate sono registrate solo ai fini della qualità e solo il committente può possederle".

L'azienda, dunque, "non avrebbe dovuto né potuto avere a disposizione le registrazioni", ma "Cisco ha pensato bene di denunciare noi operatori per non avere problemi con la H3G" anche per telefonate 'mute', cioè per telefonate che potrebbero aver avuto dei problemi di natura tecnica.

Del fatto sarebbe stata informata l'unica Rsu interna, la Uil, da cui l'imprenditore originario di Belluno proviene, ma l'intervento, dalle testimonianze raccolte da *AbruzzoWeb*, non avrebbe sortito gli effetti sperati.

"Da sette anni, cioè da quando la Globe Network è all'Aquila - spiega l'operatrice - viviamo una situazione lavorativa con diverse criticità, di cui alcune anche gravi. Non abbiamo mai avuto l'acqua calda nei bagni, è letteralmente gelata, mai avuto un impianto di aerazione funzionante, molti di noi a mensa sono costretti a mangiare in piedi a causa di sedie verdi portate da chissà dove già sporchissime. Senza dimenticare la situazione dello stabile in cui ci troviamo, un vero schifo".

"Il signor Cisco, inoltre - prosegue l'operatrice - fino al giorno prima dello scoppio del caso, tramite business manager aziendali che coordinano i settori del call center, ci ha costretti al rifiuto delle ferie estive, dando piena libertà all'unica Rsu interna, la Uil, di fare un sorteggio per il piano delle ferie. Piano ferie firmato dalla Uil. Non ne potevamo più".

"E poi, ci sono le minacce - dice ancora - via 'minute', dei richiami, in pratica minacce interne da parte dei coach anche per una semplice occhiata sul cellulare da parte di mamme con figli piccoli, per controllare ad esempio se ha chiamato l'asilo,

fino alle lettere di richiamo per cui alla terza vai fuori anche solo per un minuto o cinque minuti di ritardo. Ma ci sono anche i permessi rifiutati, c'è chi ha centinaia di ore di rol (riduzione dell'orario di lavoro, ndr) da fare, così come le ferie che spariranno, se le condizioni resteranno queste, il 30 giugno”.

L'operatrice afferma poi che la Rsu interna “è stata sempre informata su quanto accadeva nel call center, ma metteva sempre in mezzo delle scuse, come nei primi anni, sulla manutenzione cui avrebbe dovuto provvedere una società poi’ defunta’. Bastava un idraulico per aggiustare tutto”.

Inoltre, fa infine presente la ‘fonte’ interna al call center, “abbiamo avuto molti disagi nella gestione del lavoro dopo che sono state licenziate 40 persone. Parliamo di una mole di lavoro allucinante, lavoro aumentato di recente con tre nuovi settori da un personale ridotto”.

“È possibile che H3G se ne vada all'estero – conclude l'operatrice – magari mi sbaglio, ma fanno riflettere alcuni ‘movimenti’ sulle gestioni interne e una particolare curva di lavoro che all'inizio pensavamo fosse dovuta al caso e che invece potrebbe essere la prova della delocalizzazione”. *Roberto Santilli*