

Io, per 20 anni in un call center

“Soppressa”: così è stata definita **Cristiana** nella lettera di licenziamento ricevuta dal colosso **Almaviva** dove era assunta. Con lei, **1.665 dipendenti**. Una vertenza record, ma non l'unica. Dall'Ilva a Valtur, sempre più aziende riducono il personale. Eppure la disoccupazione cala. Com'è possibile?

di **Monica Piccini**

Per 20 anni Cristiana ha fatto sempre e solo l'operatrice di call center. Cuffia in testa, sguardo dritto sul monitor, 6 ore di telefonate con i clienti, vita da open space. Fino a quando, con un contratto a tempo indeterminato, è rientrata suo malgrado nel più grande licenziamento collettivo degli ultimi 25 anni: 1.666 lavoratori lasciati a casa in un colpo solo dall'azienda Almaviva Contact, leader nel campo dei call center in Italia. Oggi Cristiana ha 48 anni, una figlia 17enne e un marito impiegato. Per non cedere alla rabbia («e al senso di colpa di non aver fatto scelte diverse») ha scritto *2113 RM. Storia di due operatrici di call center*, edito da Sensibili alle foglie e ispirato alla sua vicenda professionale. Tra ritmi snervanti, accordi al ribasso e la costante minaccia di licenziamenti collettivi. «Ho cominciato a lavorare in Almaviva Contact nel 1996, ai tempi si chiamava Atesia» racconta Cristiana. «Avevo 26 anni e i turni mi permettevano di studiare e lavorare insieme. Dopo la laurea in Sociologia e la nascita di mia figlia sono rimasta per lo stesso motivo: il part time». In questi anni Cristiana è passata da contratti rinnovabili ogni 3 mesi «senza ferie né malattie pagate» a un'assunzione da dipendente, dopo che nel 2007 l'azienda è stata obbligata a regolarizzare 3.000 persone con posizioni precarie, tra cui la sua. «Prima avevo l'ansia di perdere il posto, poi con l'assunzione l'atmosfera si è fatta sempre più pesante» racconta. «Se facevamo telefonate con i clienti più lunghe di 3 minuti ci pressavano con i tempi, e se ci sorprendeavano con il cellulare in mano scattavano lettere di richiamo: alla terza seguiva il licenziamento. Se non mi avessero lasciata a casa sarei ancora lì, dopo 20 anni, con le stesse mansioni: nei call center l'unico avanzamento



QUANDO TI DICONO: «SEI FUORI!»

La storia di **Cristiana Di Giorgi** è diventata un libro: *2113 RM. Storia di due operatrici di call center* (Sensibili alle foglie). Il titolo è il numero del badge che l'autrice usava quando lavorava in Almaviva Contact, prima del licenziamento.



professionale è diventare un tutor, ma controllare i colleghi per me non è far carriera. Prima di essere licenziata mi occupavo dei clienti Eni: 6 ore al giorno per uno stipendio di 1.000 euro». Il rapporto di lavoro cessa all'improvviso il 30 dicembre di 2 anni fa, quando Cristiana ritira in posta una delle 1.666 lettere di licenziamento di Almaviva («in cui ci definivano “soppressi”»), dopo un braccio di ferro con l'azienda che imponeva ai lavoratori di Roma e Napoli - il 78% donne - condizioni capestro: lavorare 4 ore al giorno a 500 euro al mese. «Non abbiamo accettato. Siamo rimasti a casa e in circa 1.100 abbiamo fatto causa all'azienda per licenziamento illegittimo». La battaglia legale è tuttora in corso. «Dopo l'amarezza di essere stata trattata come un numero (da qui il titolo del libro *2113 RM*, la matricola sul suo badge, ndr), i sit-in sotto il ministero dello Sviluppo economico, le attese di false promesse e il tentativo di rassicurare mia figlia che niente sarebbe cambiato in famiglia, ho ricominciato dalla mia laurea. Ho vinto una borsa di studio per un master in gestione delle risorse umane all'università Roma Tre. Un campo in cui mi piacerebbe lavorare, se non dovessi vincere la causa di reintegro in Almaviva».