

**Tassare**

●Questo articolo ha più di 2 mesi

"Tutto fa schifo": i lavoratori dei call center ATO esternalizzati sono scioccati dalle condizioni in cui si lamentano i chiamanti per il personale inesperto

Anche i dottori commercialisti di Australia e Nuova Zelanda affermano che "il sistema telefonico dell'ATO non funziona"

- [Segui il nostro blog in diretta sulle notizie dall'Australia per gli ultimi aggiornamenti](#)
- [Ricevi le nostre ultime notizie via email, app gratuita o podcast di notizie quotidiane](#)

**Jonathan Barrett, redattore economico**

Dom 23 nov 2025 09:00 EST

 Preferisci il Guardian su Google

Rob* faceva parte di un gruppo di 16 lavoratori assunti da un operatore privato per rispondere alle telefonate del servizio clienti dell'Australian Taxation Office.

Dopo la formazione, il gruppo è stato inserito nelle linee telefoniche e tre di loro si sono immediatamente dimessi. Nel giro di sei mesi, solo quattro membri del gruppo originale erano rimasti.

"Sono rimasto semplicemente scioccato da ciò che accade in questi posti: è incredibile", afferma Rob, che ha lavorato per Probe Operations, società di private equity, il più grande operatore di call center esternalizzato dell'ATO.

"La pressione a cui sottopongono queste persone è estrema, ogni minuto viene monitorato e se si supera il tempo di chiamata, te lo fanno sapere immediatamente.

"Tutta questa faccenda fa schifo, [l'ATO] ha trasferito questi posti di lavoro alle imprese private e gli stipendi sono drasticamente più bassi, lasciando le aziende a intascare la differenza."

Anche chi si trovava dall'altro capo del telefono se ne è accorto.

Iscriviti: email di AU Breaking News →

Il Tax Ombudsman ha ricevuto segnalazioni di peggioramento del servizio sulle linee telefoniche dell'ATO da parte degli agenti fiscali, i quali hanno dichiarato di parlare spesso con personale addetto alle chiamate che non è in grado di fornire risposte informate.

Secondo un [rapporto dell'ombudsman](#) pubblicato il mese scorso, i lavoratori esternalizzati, metà dei quali ha meno di un anno di esperienza, rispondono a oltre l'85% delle chiamate dell'ATO, comprese quelle degli agenti fiscali.

E uno dei problemi è l'enorme turnover degli operatori a scopo di lucro, secondo il rapporto.

Nel 2024-25, il turnover del personale nei centri in outsourcing è stato del 125%, sebbene i dati non distinguessero tra gli operatori. Questo dato si confronta con il 31% registrato per i dipendenti interni dell'ATO.

In altre parole, è come se l'intero organico delle società di outsourcing cambiasse nel corso di un anno solare e poi se ne andasse un altro quarto della forza lavoro.

Stesso lavoro, paga più bassa

Lavoratori come Rob [guadagnano in genere circa 26,70 dollari l'ora](#), il che equivale a uno stipendio base di circa 52.800 dollari all'anno, secondo le interviste con dipendenti attuali ed ex dipendenti. La retribuzione sale a poco più di 60.000 dollari per i team leader.

I dipendenti diretti dell'ATO, che lavorano sulle stesse linee telefoniche, guadagnano in genere più di \$ 72.000.

I lavoratori esternalizzati sostengono che, nonostante abbiano le stesse mansioni, gli stessi obblighi di accesso ai sistemi e di sicurezza dei dipendenti ATO, la disparità salariale, la mancanza di formazione e le condizioni di lavoro inferiori a quelle del servizio pubblico sono estreme.

Quando Rob lavorava al telefono con Probe, poteva aumentare la sua paga di 2 dollari l'ora se avesse effettuato una media di 25 chiamate al giorno per un periodo di due settimane.

Ma anche altri membri del personale che monitoravano le chiamate avrebbero potuto dichiarare uno "sciopero" se avessero ritenuto che le risposte fornite fossero state inadeguate, annullando così il bonus per quella quindicina.

Il sistema dei bonus viene modificato periodicamente, ma è ancora ampiamente concepito per incoraggiare i lavoratori a rispondere a 25 chiamate al giorno, con "scioperi" o "qualificazioni" che possono annullare un bonus.

Denise*, che lavora con Probe, afferma che gli incentivi erano così vaghi che "in realtà non sa come funzionano".

"Le prestazioni di squadra possono anche far sì che alcune squadre ricevano soldi extra per le pizzerie, o almeno questo è quello che ci dicono. Non l'ho mai visto accadere", dice Denise.

Afferma che la formazione è organizzata dal personale dell'ATO ma fornita da appaltatori privati, il che lei descrive come "deplorabilmente pessimo".

"Facciamo del nostro meglio quando si tratta di contribuenti vulnerabili e io stessa ne ho gestiti alcuni. È dura per il personale esternalizzato, perché riceviamo poco o nessun supporto, il che influisce sul nostro tasso di turnover", afferma.

"I contribuenti vulnerabili comportano telefonate più lunghe, contro le quali siamo economicamente incentivati perché incidono sul nostro tempo medio di gestione.

"Per quanto ne so, siamo economici e le nostre statistiche sono monitorate al secondo, il che ci fa risparmiare milioni rispetto ai lavoratori dell'ATO."

Probe ha rifiutato di rispondere alle domande, tra cui quelle sulle esperienze dei lavoratori, sulle retribuzioni, sul turnover del personale e sui sistemi di bonus.

Iscriviti a **Breaking News Australia**



Newsletter gratuita

Ricevi le notizie più importanti non appena vengono pubblicate

Inserisci il tuo indirizzo email

Iscrizione



Get updates about our journalism and ways to support and enjoy our work.

Informativa sulla privacy: le newsletter possono contenere informazioni su enti di beneficenza, annunci online e contenuti finanziati da terze parti. Se non hai un account, creeremo un account ospite su [theguardian.com](#) per inviarti questa newsletter. Puoi completare la registrazione completa in qualsiasi momento. Per ulteriori informazioni su come utilizziamo i tuoi dati, consulta la nostra [Informativa sulla privacy](#). Utilizziamo Google reCaptcha per proteggere il nostro sito web e si applicano l' [Informativa sulla privacy](#) e i [Termini di servizio](#) di Google.

Agenti fiscali insoddisfatti del servizio

Secondo l'analisi delle gare d'appalto governative, Probe, di proprietà di KKR, Concentrix Services, quotata al Nasdaq, e la multinazionale britannica Serco, **si dividono contratti per call center con l'ATO per un valore di 316,5 milioni di dollari.**

L'ATO si avvale anche di un **esattore privato**, sebbene anche il personale dei call center esternalizzati abbia recuperato i debiti.

I contratti sono stati emanati in seguito a una direttiva del 2023 del governo laburista che imponeva a tutte le agenzie di "abbandonare l'esternalizzazione del lavoro che costituisce il ruolo principale dell'APS o dell'agenzia", riferendosi al servizio pubblico australiano.

Mentre i difensori dei consumatori hanno espresso notevoli preoccupazioni circa l'impatto del modello di esternalizzazione sui contribuenti vulnerabili, anche gli agenti delle imposte non sono soddisfatti.

Susan Franks, di Chartered Accountants Australia and New Zealand, ha affermato che i servizi online dell'ATO necessitano di un investimento importante per servire adeguatamente gli agenti fiscali, mentre "il sistema telefonico semplicemente non funziona".

"Preferiremmo che alle telefonate dell'ATO rispondesse qualcuno con esperienza in materia fiscale e una conoscenza approfondita della materia, piuttosto che appaltatori che stanno cambiando... e non hanno esperienza fiscale", ha affermato Franks.

La segretaria nazionale dell'Australian Services Union, Emeline Gaske, afferma che il governo deve concentrarsi su politiche di appalti che garantiscano posti di lavoro sicuri e una retribuzione equa per i lavoratori che forniscono servizi essenziali.

"Il governo federale dovrebbe essere un datore di lavoro modello e garantire che gli accordi di esternalizzazione del lavoro in cui è coinvolto non determinino una corsa al ribasso su retribuzioni e condizioni di lavoro e non lascino i lavoratori in posti di lavoro precari", afferma Gaske.

Serco ha rifiutato di rilasciare dichiarazioni, mentre Concentrix ha inoltrato le domande all'ATO.

L'ATO ha rifiutato di rispondere a una serie di domande, tra cui quelle sull'elevato turnover del personale nei centri di outsourcing, sulla retribuzione e sulle condizioni, nonché sui programmi di incentivi.

"Ottieni ciò per cui paghi"

Blair*, un ex lavoratore delle linee ATO per Serco, racconta che la sua giornata lavorativa è iniziata con una "dolorosa sofferenza": solo per trovare un parcheggio vicino al call center nel sobborgo di Melbourne di Box Hill.

Ma sostiene che i problemi di parcheggio non erano nulla in confronto a un lavoro in un sistema che lui stesso descrive come "fallimento dei lavoratori e dei contribuenti".

"Si ottiene ciò per cui si paga; non è un buon sistema per la fidelizzazione del personale o per chi chiama", afferma Blair.

"La formazione è piuttosto elementare, il resto è solo apprendimento sul campo; chiami continuamente dei supervisori, e alcuni supervisori sono uguali a te, non sanno fare di meglio.

"Sei addestrato da persone che sono state addestrate in fretta per aggiornare gli altri. Stai ottenendo ciò che pensano tu abbia bisogno di sapere, il più velocemente possibile, e si spera che tu lo capisca. Se non lo fai, sei fuori, entra la persona successiva."

**I nomi sono stati cambiati per motivi di riservatezza lavorativa.*

Per saperne di più? Contatta jonathan.barrett@theguardian.com

Storie correlate

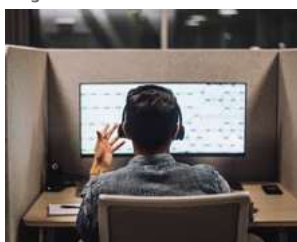
I dipendenti del call center esternalizzato dell'NDIS devono fingere di lavorare per il governo, affermano i lavoratori

26 gennaio 2026 26 Jan 2026



Bonus "bizzarri" e salsicce sfrigoranti: come i call center australiani esternalizzano il lavoro per attirare lavoratori mal pagati

15 gennaio 2026 15 Jan 2026



L'operatore del call center che si è aggiudicato un importante contratto con Centrelink non ha pagato alcuna imposta sulle società per due anni

11 gennaio 2026 11 Jan 2026



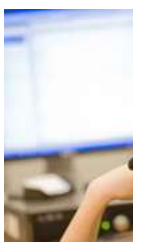
Un dipendente del call center dell'Australian Taxation Office intenta un'azione legale chiedendo "stesso lavoro, stessa paga"

26 novembre 2025 26 Nov 2025



"Destinato a l'outsourcing call center p concentra si profitti e noi australiani

10 novembre 2025 10 Nov 2025



Altro da Notizia