

CONTRADDIZIONI, INFALLIBILITA', VITTIMISMO E ALTRO... VITTIMISMO E PARASSITISMO PADRONALE: ALCUNE RIFLESSIONI DEGLI OPERATORI DI ALMAVIVA

Qualcuno affermava, anni or sono, che la "contraddizione" è il motore della storia. E' certo però, che quando la contraddizione rientra meramente nell'ambito delle affermazioni personali e quindi nella cronaca, perde di rilevanza, rimanendo però un importante elemento per capire uno specifico processo, nel nostro caso la nostra vertenza di lavoro.

Scartabellando su internet sono emerse, tra le dichiarazioni della dirigenza aziendale e i fatti di guesti ultimi mesi, delle contraddizioni che vogliamo mettere in evidenza affinché ognuno possa trarne le dovute conseguenze.

Nel corso degli incontri tra sindacati e azienda quest'ultima ha sempre affermato che i conti non sono in equilibrio, che si perdono appalti (senza mai nominare le commesse acquisite negli ultimi anni ENEL, Telecom 187, Green Network) che le commesse non marginano, che il settore non garantisce più determinati margini di profitto e che addirittura mantengono in piedi il "carrozzone" per beneficenza, perché hanno a cuore i propri dipendenti, perché sono buoni! Rileviamo però, da un'intervista del presidente Marco Tripi (corrierecomunicazioni.it del 01/08/2014) la seguente affermazione: "Almaviva ha presentato [al Governo NdR] un circostanziato piano industriale ed è pronta a investire nel solo settore del CRM 40 milioni in quattro anni anche facendo leva sui contratti di sviluppo per il Sud". La bontà del Presidente sfiora la santità: oltre a non guadagnare, ci rimette anche dei soldi!

Il 5 dicembre 2014 nel corso di un incontro alla UIR, il nostro "caro" presidente ha tirato fuori dal cilindro la sua proposta "innovativa": riduzione tout court del salario di circa 10-15% attraverso una deroga ai minimi salariali del CCNL. Ma perché questa pesante richiesta ai sindacati quando il 27 maggio 2014, al cospetto della Commissione Lavoro della Camera, riferendosi al costo del lavoro, affermava: "Normativamente è quantomeno improbabile che io possa andare sotto il minimo, oltre che eticamente ingiusto." e successivamente (corrierecomunicazioni.it del 01/08/2014) dichiarava "Ma non abbiamo intenzione – fortunatamente le leggi italiane nemmeno lo consentono – di portare i costi del lavoro al di sotto del minimo del contratto delle telecomunicazioni." Almaviva, quindi, era consapevole che normativamente la sua richiesta non sarebbe stata percorribile! Chiedere 100 per ottenere 50?

Malgrado queste evidenti contraddizioni, la situazione che si è creata sul Social Network Aziendale sfiora il surreale: la dirigenza si lascia andare ad ogni sorta di esternazioni le quali acquistano una valenza assiomatica. E a proposito dell'infallibilità del management d Almaviva, che da un po' di tempo rappresenta le delocalizzazioni come il "male assoluto" nell'aprile del 2011 si affermava: "Secondo i nostri calcoli - continua Tripi, nel giro di 18 mesi non converrà più, aprire un call center all'estero perché i prezzi lieviteranno indubbiamente, a meno di ridurre di molto i livelli qualitativi offerti" (la Repubblica 11/04/2011).

Una cosa è certa. Almaviva con il suo piagnisteo che oramai dura da qualche anno, corroborato dalle mobilitazioni di CGIL-CISL-UIL UGL da essa stessa sponsorizzate ha ottenuto molto da quelle stesse istituzioni sulle quali scarica continuamente la responsabilità dei potenziali sui contributi per i CdS, ispezioni e sanzioni per le aziende che delocalizzano, mantenimento dei LAP nei call center, ulteriori incentivi per i lavoratori stabilizzati

27/05/2014 - Audizione AlmavivA Contact S.p.a. Comm. XI Lavoro- Camera dei Deputati

>Marco Tripi: "Non è chiaro [riferendosi all'IRAP NdR] il motivo per il quale non si

possa eliminare una tale smisurata e incomprensibile ingiustizia." (pag. 5)

>Legge di Stabilità 2015: riduzione IRAP con l'abolizione della componente lavoro (imposta che tra l'altro finanzia direttamente il Sistema Sanitario Nazionale)

>Marco Tripi: "Richiediamo [...] la verifica dei possibili effetti del rifinanziamento della legge n. 608 del 1996 relativa agli sgravi contributivi in regime di contratti

> Decreto Ministeriale del 07/07/2014 n. 83312 rifinanziamento e riduzione contributiva dei Contratti di Solidarietà

>Marco Tripi: "vi chiediamo: chi e come vigila sul rispetto della corretta applicazione dell' articolo 24-bis del decreto legge n. 83 del 2012?" (pag.8) >Intervento ispettivo e sanzioni contro le delocalizzazioni (Comunicato Stampa

>Marco Tripi: "Quanto al lavoro a progetto [...] I recenti accordi stipulati tra le parti sociali al riguardo hanno perfezionato il quadro normativo di riferimento e assicurato a questi lavoratori maggiori tutele. Noi non pensiamo che possano essere di attualità ulteriori interventi legislativi sulla materia" (pag.8)

> Jobs Act: rimane il lavoro a progetto per i call center ("Call center esclusi dal

>Marco Tripi: "richiediamo la verifica della mancata applicazione a oggi dell'articolo 1, comma 22, della legge n. 147 del 2013" (pag.8)

> Applicazione della Legge che prevede ulteriori incentivi per le aziende di call center che hanno effettuato le stabilizzazioni nel 2007

Se pensiamo a quello che hanno ottenuto negli ultimi anni i lavoratori di questo paese: innalzamento dell'età pensionabile, diminuzione dell'assegno pensionistico, abolizione dell'art. 18, abolizione di fatto del contratto a tempo indeterminato, accordi aziendali che peggiorano i CCNL...il nostro amato presidente Marco Tripi non si può proprio lamentare.

> COmitato di BASe Almaviva Contact

numero nu stati pregni di eventi che hanno distolto momentaneamente la nostra attenzione verso il giornale. La cadenza del giornale sarà dunque trimestrale. I nostri intenti erano di avere una cadenza settimanale o mensile ma le evidenti difficoli logistiche per la diffusione (lavoriamo, studiamo e abbiamo ed economiche per la stampa ci impediscono di stringere ul empi. Abbiamo assistito infatti all'epilogo della vertenz e a nuovi risvolti per quanto riquarda Almaviva. In particolare, a vertenza Infocontact è esplosa dando vita⁄a una partec 00 tra colleghi e colleghe su un totale di 3<mark>00) assemblea dei lavora</mark> Sparrow di Commenda alla quale sono seguiti un blocco totale de na riduzione della produttività durate e riuscite per 4 giorni consecutiv ello svincolo autostradale di Cosenza N**o** erie di incontri a livello nazionale ai quali sono sequite nuove misure peggiorative elle condizioni di lavoro. Avremo comunque modo di parlar<u>e di questi temi e d</u> tro nelle pagine e nei numeri successivi. Ci preme qui sottolineare come la ffusione massiccia del giornale (oltre 1500 copie) abbia suscitato un notevole interesse e ci <mark>abbia aiutato ad aumentare quelli che erano i nostri contatti e la</mark> licenziamenti: notevole riduzione dell'IRAP, sconto nostra rete nei cal center dell'area urbana di Cosenza e non solo (abbiamo icevuto apprezzamenti da tutta Italia e qualche collega ha diffuso +ACV

> anche fuori regione!). D<mark>unque a</mark>ndiamo avanti con entusiasmo e determinazione! Per il resto non ci resta che augurarvi una buona lettura invitandovi ancora una volta a contribuire alla realizzazione del giornale e a partecipare agli incontri di formazione per la nostra autotutela che si terranno da maggio in poi!

> > L'idea che le "ultime ruote del carro" inizino a

DICONO DI NOI

"I difensori degli schiavi proletari contro i Padroni oppressori ovviamente si guardano sempre bene dall'andare contro i veri poteri. Per il resto un misto di demagogia e disinformazione. Ma a questo ci sono abituato ed è un motivo in più per smettere di insistere e quindi terminare lo sfruttamento dei lavoratori."



Quelle riportate sopra sono le parole che Marco Tripi, proprietario e dirigente di Almaviva, ha scritto su facebook dopo essere venuto a conoscenza dell'esistenza di +ACW a febbraio 2015. Strano che un dirigente e padrone di così alto livello perda tempo e impieghi un malcelato livore nel commentare l'iniziativa di uno sparuto gruppetto di semplici operatori di call center e per di più terroni!

Le ipotesi potrebbero essere due: o Marco Tripi è un rancoroso perditempo dalla digitazione facile oppure la nostra iniziativa ha colpito nel segno spingendo il padrone di una potenza economica come Almaviva a rivolgere il suo squardo verso noi formichine operaie.

Marco Tripi può anche essere un rancoroso perditempo, sono diverse le segnalazioni che ci arrivano da tanti colleghi e colleghe delle diverse sedi di Almaviva sulla sua costante prontezza nel rispondere personalmente a qualsiasi cosa riguardante il suo business venga pubblicata sui social network.

Qualche altra cosa però ci viene da pensare: +ACW è nato e continua a esistere come voce e strumento di chi è sempre e comunque senza voce, di chi nella società, in questo settore e nelle aziende è sempre e solo l'ultima ruota del carro su cui scaricare ogni responsabilità e le eventuali perdite attraverso continui peggioramenti delle condizioni di lavoro.

A CATTIVO SALARIO, **CATTIVO LAVORO!**

dotarsi di strumenti e conoscenze al di fuori dei binari e del controllo imposto da aziende e sindacati venduti, l'idea che inizino a dialgoare autonomamente fra di loro accrescendo da soli la loro capacità di interpretare gli avvenimenti per non subirli passivamente, l'idea che le ultime ruote del carro possano iniziare a relazionarsi fra loro senza mediazioni costruendo reti di solidarietà, scambio e complicità che li aiutino a sentirsi meno soli e ad abbattere la cappa di ricatti e rassegnazione che viene loro propinata da padroni, politici e falsi

difensori (sindacati confederali), tutto ciò può fare paura a chi ha tutto l'interesse che le centinaia di migliaia di operatori e operatrici sparsi per la penisola rimangano dei precari passivi buoni solo a far fare soldi ai loro padroni e a far fare tessere ai loro falsi difensori.

Noi invece paura non ne abbiamo, abbiamo avuto riscontri più che positivi in tutti i call center in cui abbiamo diffuso il giornale e da perdere non abbiamo nulla se non le

nostre moderne catene: una cuffia e un cavo che sembrano un collare e un quinzaglio/catena e un salario che è da fame.

Fanno bene i padroni e i loro falsi oppositori ad avere paura: tra crisi aziendali in aziende ricchissime, stipendi da capogiro per dirigenti e funzionari, continui sgravi fiscali per le imprese mentre i lavoratori non arrivano a fine mese, la misura è quasi colma e le illusioni che ci facevano essere dei "bravi operatori" ubbiedienti e rispettosi dei valori e della gerarchia aziendale stanno iniziando a scricchiolare.

Stiamo iniziando a capire che a dire sempre di si finiremo in mutande e disoccupati.

Cari padroni, cari manager, cari politici, cari sindacalisti col culo al caldo, NOI OPERATORI E OPERATRICI NON CE LA FACCIAMO PIU'!

Già abbiamo il cervello ottenebrato e i cosiddetti gonfiati a dismisura da anni e anni di lavoro ripetitivo, alienante e dequalificante. In più ci pagate una miseria e quella miseria di salario provate a ridurcela sempre di più parlandoci di sacrifici mentre voi vivete di sicurezza, lusso stipendi e ricavi da capogiro.

Ricordiamo tutti questo vecchio slogan che racchiude in se una saggezza e una dignità d'altri



quando la vertenza Infocontact è sono stati i momenti e diversi i protagonisti circa un mese fra con la controversa acquisizione da parte di COMDATA EOS del sito Infocontact di Rende. Dopo la firma dell'accordo per la produttività e il rilancio aziendale (tutto a spese dei lavoratori) firmato a fine gennaio da Cgil-Cisl-Uil, e di cui abbiamo scritto nel numero precedente di +ACW, la situazione ha avuto delle evoluzioni inaspettate. Giovedì 26 febbraio, stanchi dei pellegrinaggi a Roma e dell'assenza di iniziativa reale da parte sindacale, i convocare e realizzare un'assemblea, che negli intenti doveva essere autonoma dai diktat sindacali, nella quale confrontarsi e decidere la strada da intraprendere per provare a difendere le condizioni di lavoro tentato (riuscendoci) di peggiorare. L'assemblea, convocata con tam tam diretti e social network, si è tenuta presso il centro sociale occupato Sparrow a Commenda di Rende e ha visto la partecipazione di quasi duecento lavoratori su trecento. E' stato emozionante ritrovarsi per la prima volta tutti insieme fuori dall'azienda a discutere di qualcosa che toccava direttamente le nostre vite.

Addirittura i compagni e le [compagne dello Sparrow hanno approntato una saletta con giochi, cartoni animati e animazione per permettere la partecipazione attiva all'assemblea anche ai lavoratori/lavoratrici madri/padri che non potevano lasciare soli i loro piccoli. Numerosi e diversi sono stati gli interventi e i punti di vista che si sono incontrati e scontrati durante l'assemblea: l'intento di base era provare a opporsi ai licenziamenti e alla riduzione di orario proposte dall'acquirente. Alla fine la decisione unanime è stata quella di giungere al BLOCCO

ĎELĽE VENDITE е DELLA RIDUZIONE DRASTICA PRODUTTIVITA' fino a che la trattativa (che

Sono passati ormai diversi mesi da impossibile che i tentativi di vendita (spesso doveva servire per dimostrare alla regolarmente reportizzati) potessero andare "scoppiata" nel territorio rendese. Diversi a segno in mancanza di empatia, sorriso telefonico e serenità da parte delle operatrici di questa vicenda, conclusasi tristemente e degli operatori, ormai stremati da una situazione di drammatica incertezza! In tali circostanze diviene più rilevante il rapporto di correttezza e trasparenza da tenere con la clientela che l'approccio all vendita e a dell'inferno sono lastricate! - è stato un'alta produttività oraria: questa infatti si è quello di spezzare quell'unità e notevolmente ridotta applicando alla lettera quelle che sono le direttive e le norme alle quali dovrebbe sottostare il nostro lavoro come ad esempio la delibera Agcom sui tempi di conversazione, il diniego nel dare piede in azienda. Nelle sale le voci erano assistenza a chi non fornisce tutti i dati identificativi delle utenze, dei titolari e dei lavoratori e le lavoratrici sono riusciti a delegati. Per quattro giorni consecutivi, nonostante crumiraggio e terrorismo psicologico da parte di commissari, acquirenti e sindacalisti (ricordiamo l'infame comunicato emesso dalla FISTEL-CISL il giorno successivo), il blocco è stato totale che COMDATA e i commissari hanno con zero vendite, una produttività oraria quasi a zero e una momentanea e parziale inversione dei rapporti di forza in azienda. Purtroppo il blocco è stato revocato con decisione unilaterale e non assembleare (una decisione assembleare dovrebbe sciogliersi solo in maniera assembleare) da parte delle RSU (UGL e UIL) e dei téam leader PRIMA dell'apertura del tavolo di porre un argine alle pretese dell'acquirente trattativa al MISE di lunedi. C'è da dire che e dei commissari. Nonostante ciò pochi la revoca del blocco stava per avvenire già Nessuna assemblea sindacale è stata dal primo giorno di lotta e sempre ad opera con un altra sessione di trattative e con così partecipata nella vertenza Infocontact. delle Rsu ÜGL (di cui un TL) che hanno fatto

pressione in tutti i modi per far gettare la spugna ai lavoratori e sciogliere la decisione autonoma e assembleare. Secondo le RSU si sarebbe tenuta lunedì 2 marzo) non si UGL, i Team Leaders e pochi operatori in parlato di un triste ritorno alla normalità

controparte il completo controllo della situazione da parte delle RSU e dei TL (teste di ponte della catena di comando aziendale!) in modo tale da spingere Comdata a fare qualche passo indietro. L'effetto reale, al di là delle presunte buone intenzioni - di cui si sa, le strade quell'autonomia che si era costruita e attuata con e dopo l'assemblea allo Sparrow. L'incertezza, la rassegnazione e le divisioni hanno ricominciato a prendere contrastanti: c'era chi sfiduciato si rimetteva al lavoro, c'era chi protestava vigorosamente e sonoramente contro questa decisione unilaterale, c'è stato chi ha utilizzato i canali aziendali (news) per spingere gli operatori a riprendere le vendite e tutto il resto. Insomma il blocco viene spezzato e l'unità dispersa in mille controversie personali. Alia fine della giornata dal tavolo delle trattative non c'è stato nessun passo in avanti e in azienda, una situazione di diffusa insubordinazione al management, il clima era diventato quello della guerra di tutti contro tutti, un clima molto utile a renderci di nuovo ricattabili, gestibili e incapaci di giorni dopo, il 4 marzo, in concomitanza un sciopero di due ore proclamato dalla

SLC-CGIL e richiesto a gran voce dalla base, siamo scesi in strada in duecento e abbiamo bloccato lo svincolo autostradale di Cosenza Nord per diverse ore. Purtroppo però l'unità e l'entusiasmo dell'assemblea dello Sparrow erano già svaniti nel nulla e quest'azione, di per se forte e potenzialmente efficace, è rimasta isolata e vissuta come l'ultimo colpo di coda di una mobilitazione stroncata sul nascere. Nel fine settimana successivo (8/3) le Rsu organizzano un'assemblea in una sala comunale, assemblea di tutt'altro tenore rispetto a quella

dello Sparrow, con poca gente e nessun tipo di propositività. Chi c'è stato, una sessantina di persone, familiari inclusi, ha sarebbe sbloccata a nostro favore. Era buona e cattiva fede, la revoca del blocco con i sindacalisti che spiegavano

dell'acquirente rispondendo alle domande dei colleghi e proponendo sostanzialmente il nulla. La vera questione era recuperare il terreno perso con la mobilitazione autonoma (assemblea e blocchi) e imbrigliare il dissenso dei lavoratori per evitare che prendessero vita altre iniziative in grado di turbare la normalità e la serenità (dei padroni) ai tavoli della trattativa. E sappiamo bene, perchè lo stiamo assaggiando sulla nostra pelle, a cosa ci ha portato questa normalità: dal Primo Maggio (sic!), due settimane dopo il referendum-ricatto con il quale i sindacati (Uil, Ugl e Cisl) hanno provato a lavarsi le mani di ogni responsabilità per il bidone fatto prendere ai lavoratori. COMDATA EOS (una società partecipata e non Comdata vera e propria, in modo tale da avere meno responsabilità in caso di un nuovo collasso aziendale) ha acquisito il ramo rendese di Infocontact abbassando a tutti quanti le ore (la maggior parte degli operatori passa da 6 a 4 ore arrivando a percepire un salario ancor più ridotto e meno garanzie) tranne che alla maggior parte dei TL (quelli che dovevano essere i più a rischio di licenziamento) i quali, in maggioranza, hanno mantenuto il loro ruolo. In più vengono LICENZIATI una decina di tecnici e ci viene fatto firmare un tombale in cui oltre al fatto di non poter fare causa per le eventuali irregolarità accadute, ci viene estorta la disponibilità al trasferimento ad altre sedi (l'unica altra sede COMDATA EOS si trova a Cagliari!),

di farsi licenziare o di dare le dimissioni ma che la maggior parte ha dovuto firmare anche se a malincuore. Da notare il ruolo sporco giocato dalla UGL, sindacato FASCISTĂ erede della più tristemente nota CISNAL (ferimento di operai in lotta, crumiraggio organizzato, coinvolgimento nella strategia della tensione, etc etc), che si è tirata indietro all'ultimo minuto quando c'è stato da firmare l'accordo per la produttività e il rilancio a gennaio, ergendosi così a difensore dei lavoratori dai soprusi dei commissari straordinari, ma non si è mai dissociata dai comunicati terroristici degli stessi, che, parlando anche a nome delle RSU (e l'UGL ha la maggioranza sul sito di Rende), invitava i lavoratori a interrompere ogni azione di protesta e ad accettare senza fare troppe storie l'offerta di acquisizione in guanto i tempi legali stavano per scadere e tutti quanti ci saremmo ritrovati disoccupati: in realtà questi maledetti tempi legali sono stati un trucchetto terroristico utile a tenerci zitti e fermi mentre il cetriolone scivolava sappiamo noi dove. Prova ne è il fatto che la procedura e le trattative per il sito di Lamezia Terme si sono concluse a

Ora Comdata è subentrata a Infocontact ed è già dal primo giorno che viene richiesto a chiunque di fare lavoro supplementare. Dunque ci viene chiesto di continuare a lavorare 6 o 8 ore come se niente fosse accaduto. La maggior parte degli operatori sta negando la sua

acriticamente la situazione e le pretese all'eventualità del lavoro supplementare (lo disponibilità al lavoro supplementare (così straordinario è andato a farsi benedire con come qualcuno anche ai briefina aziendali i rinnovi del CCNL, grazie cgil-cisl-uil-ugl) e fuori dall'orario di lavoro), non perchè non della riduzione dei giorni di riposo da due abbiamo bisogno di soldi e navighiamo a uno. Insomma un gran bel pacco al nel lusso (come qualcun altro), ma per quale in tanti non ci sono stati decdidendo una questione di principio e di dignità, e anche perchè, se qualche speranza c'è di riavere un consolidamento orario attraverso una qualsiasi battaglia legale e/o sindacale, questa speranza va a farsi benedire nel momento in cui come tanti pecoroni stiamo sempre lì a dire si a tutto quello che ci richiedono i nostri superiori. E' infatti di questi giorni la notizia che l'azienda vuole impegnarsi a consolidare le ore a sempre più persone (giocano così al ribasso che poi non riescono nemmeno a garantire la lavorazione dei flussi del committente!) ma udite udite su una base "meritocratica"! Sappiamo bene qual'è il criterio meritocratico di stampo aziendalista: non ti ammalare, sii sempre positivo e sorridente anche se ti trattano a pesci in faccia e la tua vita fuori dall'azienda magari ha delle criticità e sono quasi 10 anni che fai questo stesso lavoro mentalmente usurante, prendi quante più chiamate/ora puoi anche con qualche piccolo imbroglietto cognitivo, vendi più che puoi e fregatene se a qualcuno che potrebbe essere tuo padre, tua madre o tua sorella stai rifilando un vero e proprio pacco, non usufruire né di permessi studio né di turnistica agevolata.

Perchè non provare a opporre un diverso criterio per l'accesso al consolidamento orario? Per esempio il criterio secondo cui chi ha più necessità dovrebbe avere maggiore priorità nell'aumento delle ore e del salario. Ad esempio, da parte sindacale, si poteva opporre un consolidamento immediato per i colleghi e le colleghe con figli a carico o per chi è più anziano e ha più difficoltà a trovare un altro impiego. Niente di tutto questo. Le stesse RSU si sono semplicemente limitate a riportare acriticamente le proposte aziendali (UIL) o a proporre fantomatiche quanto populistiche azioni di protesta (UGL) da realizzarsi non si sa bene come e quando, come sempre!



FATE ATTENZIONE AI TEMPI...MA QUALI?

Quante volte abbiamo sentito dire queste parole, quante volte abbiamo sentito i team leaders "girare" per le postazioni e ripeterci questa nenia. Partendo dall'ovvio presupposto che anche ai TL viene imposto di ricordarci, per non dire ossessionarci con questo diktat e che quindi altro non fanno che rispondere ad esigenze aziendali, vi dimostriamo che trattasi solamente di "boutade" aziendale per aumentare e comprimere ancora di più I TEMPI DI LAVORAZIONE.

- 1. Nessuna norma, nessun articolo di contratto, nessun regolamento aziendale né tanto meno nessuna legge regolamenta un ipotetico rispetto dei tempi a cui devono attenersi i lavoratori dei call centers.
- 2. L'ipotetico non rispetto di questi famosi tempi non determina nessuna mancanza di diligenza e/o professionalità, quindi non si ravvedono i termini per un'eventuale contestazione. Perchè non si trova traccia in nessun regolamento aziendale del rispetto dei tempi di conversazione.

Soprattutto perché non c'è una nota netta e chiara, uniforme per tutti i servizi ed i lavoratori alla quale i lavoratori debbano attenersi? Perchè quando non arrivano chiamate l'azienda ci invoglia a "tenere più a lungo" i clienti in linea? L'unica normativa chiara è la Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Ebbene questa normativa (art.4 c. e) prevede di "adottare gentilezza e cortesia per tutta la durata del contatto e non chiudere il contatto sino a quando l'utente abbia necessità di avere informazioni inerenti al servizio erogato, salvo i casi di comportamenti scorretti o inopportuni dell'utente (in tali casi il contatto è chiuso previo preavviso)".



Ma allora direte voi i famosi 3 minuti e passa [o le 6, 7, 10, 12, 15 chiamate/oral...sono solo un trucchetto aziendale per ottimizzare i tempi di lavoro e come abbiamo visto insieme, richiedere il rispetto di questa tempistica non equivale ad altro che ad incitare l'elusione di una direttiva, ossia è un esortazione a percorrere la strada dell'illegalità.

La prossima volta che qualcuno viene a chiederti il rispetto dei tempi di chiamata ricordagli due cose: la prima è che TU stai lavorando e quindi chiedigli di abbassare la voce. La seconda è che tu lavori al massimo della tua professionalità e che, come prevede la DELIBERA n. 79/09/ CSP, non esistono limitazioni alla durata delle chiamate.

[tratto da HANG UP - Bollettino di contro-informazione a cura del comitato di base Almaviva Contact di Roma)



Coordinamento dei lavoratrici Livornesi vogliamo innanzitutto esprimere la massima solidarietà e vicinanza agli operatori operatrici del call center di Guasticce. Siamo di fronte ad un finale già visto e probabilmente già scritto da tempo. Non vogliamo andare nello specifico della trattativa ammesso che ci sia mai stata veramente. Vorremmo però soffermarci su un aspetto che reputiamoimportante: La fiducia che molto spesso i lavoratori e le lavoratrici sono indotti ad avere nei confronti delle istituzioni nei momenti di crisi. La mancanza di fiducia nelle forme di lotta anche radicali e conflittuali che per fortuna in altre parti di Italia vengono guotidianamente sperimentate. La dirigenza People Care aveva avviato la procedura di licenziamento il 23 dicembre 2014. In sei mesi sono stati organizzati decine di incontri istituzionali, incontri al Mise (diventato ormai il cimitero dei lavoratori). Si sono spesi fiumi di parole da parte di sindaci, governatori e dirigenti sindacali. Dove sono finiti gli scioperi, i picchetti, i blocchi stradali? Dove è finita la fiducia nella lotta come

unico strumento da utilizzare almeno per costringere DAVVERO le istituzioni ad interessarsi alle questioni. Infatti nessuno di noi è in grado di sapere quanti e quali fossero i margini di trattativa, ma sappiamo con certezza che: quando il rischio della perdita di consenso nei partiti e nelle istituzioni (specialmente sotto elezioni) è alto e quando esistono problematiche di ordine pubblico, allora chi di dovere è costretto ad interessarsi veramente. L'ultimo comunicato sindacale parla di "impegno del governo" e della "tenacia delle istituzioni locali". Ma di chi stiamo parlando? forse del governo Renzi? Lo stesso governo che sta distruggendo i diritti dei lavoratori a suon di regali a confindustria e alle imprese. Lo stesso governo che non ha mai affrontato concretamente il problema delle delocalizzazioni dei call center? Di quali istituzioni stiamo parlando? Della regione? Rossi fa parte proprio di quel partito [PD, ndr] che sia a livello locale che nazionale è riuscito a devastare il nostro territorio. Quel partito che evidentemente non ha mai imposto delle vere garanzie occupazionali nei con fronti dei proprietari del Call Center.



COSTRUIAMO COMITATI DI BASE IN OGNI CALL CENTER DELL'AREA URBANA! STUDIAMO E ORGANIZZIAMOCI PER DIFENDERE I NOSTRI DIRITTI!

Il primo passo è stato condividere la volontà di dare vita a questo percorso, il secondo passo è quello di formarci e approfondire tutto ciò che concerne il rispetto dei diritti e della dignità dei lavoratori e delle lavoratrici.

Conoscere i propri diritti è di vitale importanza per poterne esigere il rispetto.

Capire e studiare in che modo questi diritti si siano conquistati, come e da chi oggi vengano attaccati è di vitale importanza per poterli difendere e

Delegare ad altri la tutela dei propri interessi è dannoso e inutile: il Comitato di Base vuole promuovere l'autonomia, l'indipendenza e la capacità dei lavoratori di difendersi da sè, utilizzando il sindacato, le Rsu e le Rls come strumenti e non come fini ultimi e posizioni su cui piantare la bandierina o autorità assolute a cui delegare ogni decisione.

Crediamo nella democrazia diretta e nella necessità che i lavoratori diventino protagonisti non passivi nei luoghi di lavoro. Ci crediamo per davvero e non a parole, non abbiamo niente da guadagnare come singoli e nessun segretario/capo a cui rendere conto se non a noi stessi: siamo supportati dal sindacato COBAS LAVORO PRIVATO, un sindacato di base e autorganizzato dai lavoratori stessi, nel quale non esiste il distacco sindacale e nessuno fa il sindacalista per professione. Non abbiamo viaggi-vacanze, permessi o favori da distribuire in cambio di tessere e voti: se stai con noi è per difendera di distribuire apparatore a professione e professione

Per concretizzare questi intenti, come lavoratori autorganizzati Almaviva ed ex-Infocontact (ora COMDATA EOS), abbiamo pensato a un corso di formazione aperto a tutti e tutte nel quale acquisire una base di conoscenze che aumentino la consapevolezza e quindi il rispetto dei diritti in

Non ti chiediamo di fare la Rivoluzione o di metterti a combattere contro i mulini a vento: quello che proponiamo è di istruirci e organizzarci in prima persona per la tutela dei nostri interessi economici e della qualità delle nostre vite! Quello che proponiamo è un piccolo passo verso il rispetto della nostra dignità: dobbiamo ricordarci sempre che siamo persone e non dei numeri o della merce!

Per partecipare al corso non serve tesserarsi. **Gli incontri dureranno all'incirca tre ore ciascuno e si svolgono di sabato** pomeriggio presso lo S.P.Arrow di Commenda di Rende (ex succursale liceo Pitagora, all'incrocio fra via Panagulis e

via Lenin). Abbiamo disposto materiale didattico, appunti e registrazioni degli incontri per chi vorrà approfondire e ripassare e per chi non potrà esserci (CONTATTACI!). I primi tre incontri si sono già svolti, vi invitiamo pertanto al terzo incontro che si terrà in data da definirsi nella seconda metà di giugno (seguici su fb!). Stiamo già organizzando una seconda sessione di incontri per approfondire e toccare anche altre tematiche, comunicheremo date a programma a brava. Di securito la data e il programma di ci posterio di programma di ci programma di ci posterio di programma di ci posterio di programma di ci programma di ci posterio di programma di ci p comunicheremo date e programma a breve. Di seguito le date e il programma di questa prima sessione di incontri di formazione per la nostra AUTOTUTELA:

SABATO 9 MAGGIO

Autorganizzazione e finalità del Corso

Fonti del Diritto e principio di gerarchia (in generale), con particolare riferimento al diritto del lavoro

I diritti sindacali

- 2. Diritto di assemblea, bacheca sindacale; giurisprudenza.
 3. Diritto di sciopero: art. 40 Cost., legge 146/1990; giurisprudenza
 4. Rappresentanza sindacale: art. 39 Cost., accordi interconfederali
 5. La condotta antisindacale (art.28 L300/70)

SABATO 16 MAGGIO

La Contrattazione collettiva

- La normativa costituzionale sul lavoro, artt. 36 e 39 Cost.
- Contrattazione nazionale e aziendale
 Deroghe al CCNL (Accordi interconfederali 28 giugno 2011, 31 maggio 2013,

SABATO 6 GIUGNO

- 3. Il diritto alla salute e sicurezza
- 4. Mansioni del lavoratore e questioni inquadramentali

DATA DA STABILIRE (NELLA SECONDA META' DI GIUGNO)

- 1. Procedimenti disciplinari e licenziamento individuale
- 2. Ammortizzatori Sociali Conservativi (CIGO, CIGS, Contratti di Solidarietà
- 3. Licenziamenti collettivi (Procedura di Mobilità)

Ogni argomento che toccheremo avrà riferimenti concreti alle nostre situazioni di lavoro e al nostro CCNL, si raccomanda pertanto la lettura autonoma preliminare del CCLN TLC e dello statuto dei lavoratori che puoi richiederci via email o su facebook.

UN +ACW **PROGETTO** INFORMAZIONEEAGGREGAZIONE EALIZZATO IN **AUTONOMIA** AUTOGESTIONE DA ALCUNI LAVORATORI DI CALL CENTER DELL'AREA URBANA DI COSENZA

+ACW NON SI RIVOLGE SOLO AGLI OPERATORI O ALLO STAFF TECNICO DEI CALL CENTER MA ANCHE A TUTTI GLI/LE ALTRI/E LAVORATORI SENZA DISTINZIONI DI SETTORE O CONTRATTO!

PER CRESCERE E DIVENTARE UNA VOCE DEI SENZA VOCE **BISOGNO** E **DELLA** TUO AIUTO PARTECIPAZIONE!

VUOI **PARTECIPARE** ALLA GIORNALE ALIZZAZIONE DEL HAI QUALCHE RIFLESSIONE DA **CONDIVIDERE O QUALCHE CRITICA DA** FARCI, SE SEI BRAVO A DISEGNARE O A SCATTARE FOTO, SE NE CAPISCI DI GRAFICA O SE VUOI CONTRIBUIRE DIFFONDENDO IL **GIORNALE** IN QUALSIASI ALTRO MODO

CONTATTACI!!!





