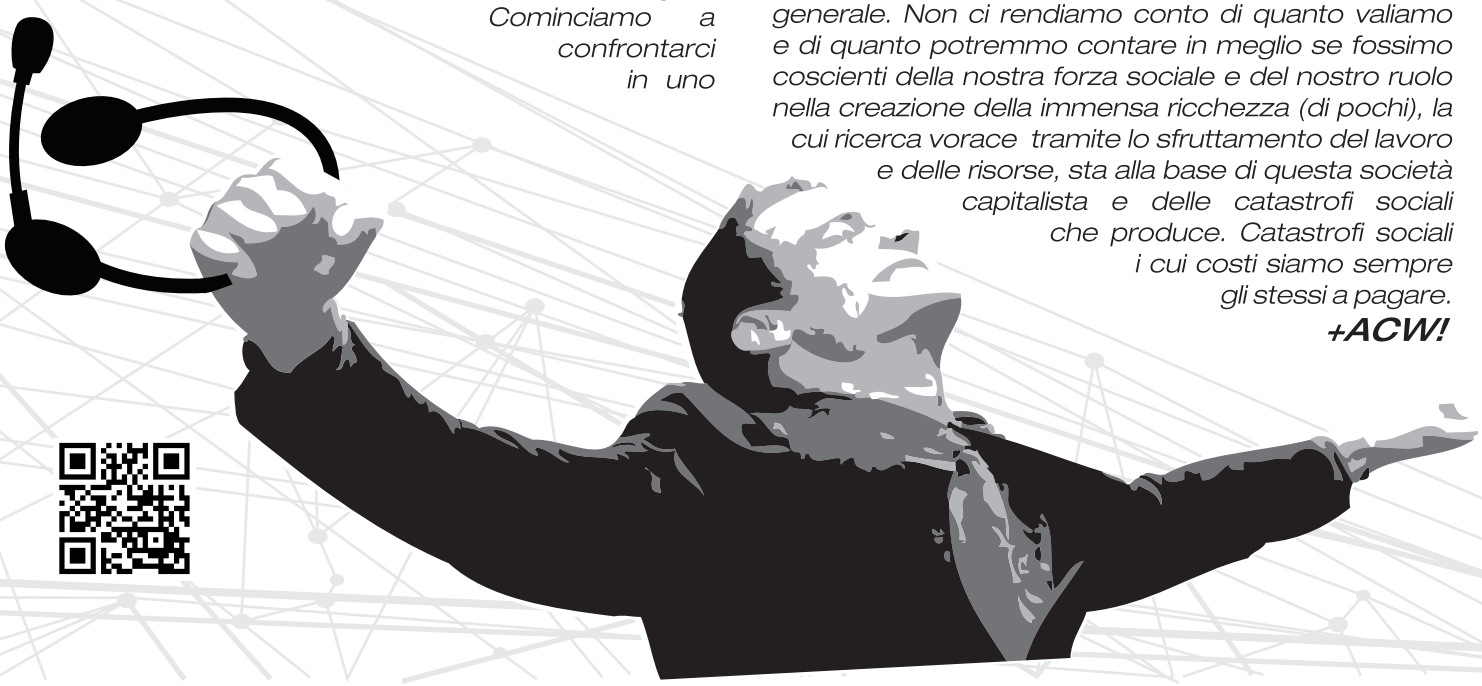
fogli di informazione e discussione dai call center dell'area urbana e non solo

+ACW

NUMERO ZERO
FEBBRAIO 2015

ACW è quel tempo che intercorre fra una chiamata e la successiva. *ACW è AFTER CALL WORK (LAVORO DOPO LA CHIAMATA). In tanti call center ACW prende altri nomi altrettanto ostici quali AUX, AOE, etc ma è un dato di fatto che ciò che intendiamo per ACW è anche NON LAVORO DOPO LA CHIAMATA. ACW è infatti l'incubo mostruoso che turba i sonni tranquilli di quasi tutto il personale dal TL in su. Quel tempo che, come bambini che di nascosto prendono la cioccolata dalla credenza, prolunghiamo il più possibile prendendo fiato tra una chiamata e l'altra. E' quello spazio libero risicato in cui scambi un sorriso o uno sbuffo con l'operatore (PERSONA) che hai accanto, quel piccolo momento di libertà in cui riesci a scambiare uno sguardo o due parole con qualcuno che incontri tutti i giorni, a volte anche da tanto tempo, ma di cui spesso non sai praticamente nulla. E' quello spazio che ti permette di resistere un minimo alla ripetitività e alla solitudine del lavoro al call center. E' quel tempo minimo con cui proviamo a salvarci da ritmi produttivi da esaurimento nervoso assicurato. Perché non siamo macchine o numeri ma persone, e spesso siamo noi stessi a dimenticarlo.* ***I fogli che hai tra le mani vogliono essere una sorta di spazio/ tempo ACW prolungato (+ACW) nel quale conoscerci e condividere le nostre ansie e e le nostre speranze, uno spazio nel quale iniziare a confrontarci dal basso sul modo in cui vediamo noi stessi, il nostro lavoro e le nostre relazioni. Serve a farci sentire più umani e a farci ragionare su chi siamo socialmente, quanto e come contiamo nella vita collettiva e nella società più in generale.*** *E' una goccia nel mare diranno in molti… sarà, per noi invece è un sassolino nello stagno. Cominciamo a confrontarci in uno spazio fatto da noi e per noi, che al telefono e al pc ci lasciamo una buona parte della nostra vita e della nostra testa alla presa con contratti precari esasperanti e crisi aziendali drammatiche. Noi, che al telefono e davanti al monitor siamo soli ma che in realtà siamo una forza sociale che produce miliardi. Miliardi senza i quali le grandi e piccole aziende in cui lavoriamo non sarebbero nulla. A volte sembra che abbiamo interiorizzato la cuffia e la sua membrana isolante, che non riusciamo ad ascoltare, a comunicare con l'altro. Torniamo a casa stravolti e col mal di testa, non riusciamo a parlare o ad ascoltare nostro figlio/a , la nostra compagna/o, i nostri amici e parenti. Spesso abbiamo anche problemi di concentrazione. Ma non possiamo chiudere gli occhi e tapparci le orecchie all'infinito.* ***Se vogliamo vivere in maniera dignitosa e provare a migliorare le nostre condizioni di vita e le nostre aspettative riguardo al futuro dobbiamo iniziare a ragionare dal basso sulle problematiche che ci toccano tutti i giorni.*** *E questo non più solo come singoli individui, rassegnati e persi di fronte a problemi molto più grandi di noi, incapaci di riconoscere i nostri interessi reali, ma come classe sociale: come lavoratori di un'azienda, come lavoratori di un settore e come lavoratori in generale. Non ci rendiamo conto di quanto valiamo e di quanto potremmo contare in meglio se fossimo coscienti della nostra forza sociale e del nostro ruolo nella creazione della immensa ricchezza (di pochi), la cui ricerca vorace tramite lo sfruttamento del lavoro e delle risorse, sta alla base di questa società capitalista e delle catastrofi sociali che produce. Catastrofi sociali i cui costi siamo sempre gli stessi a pagare.*

+ACW!



1. PADRONI
2. ACW
3. CUFFIE
4. IMPIEGATIZIO
5. PROLETARIATO
6. CAPITALISMO
7. CRISI
8. TEAMLEADER
9. AUTONOMIA
10. PRECARIETÀ

+ACW è un progetto di informazione, comunicazione, agitazione e svago creato da lavoratori di call center per lavoratori di call center e non solo. Il giornale non ha fini di lucro e la sua realizzazione, stampa e distribuzione avvengono in maniera volontaria e in autogestione. +ACW è gratuito e si autofinanzia grazie a liberi contributi dei lettori e con eventi che andremo a organizzare nei prossimi mesi (cene sociali, feste, incontri, etc). La cadenza per ora sarà mensile, con il proposito di aumentare coinvolgimento e partecipazione e arrivare a una periodicità settimanale. +ACW non è solo un giornale, +ACW è un tentativo di aggregare e connettere i lavoratori dei call center dell'area urbana di Cosenza e non solo. Un'intera generazione di giovani si affaccia a un mercato del lavoro spietato come non mai negli ultimi 50 anni, in un momento in cui diritti e tutele conquistate con dure lotte dalle precedenti generazioni di lavoratori vengono completamente distrutte. +ACW si propone di gettare un ponte fra le varie figure, sempre più disperse, individualizzate e ricattabili, che compongono oggi la nuova classe lavoratrice. Partendo dal contesto che viviamo in prima persona, tratteremo argomenti scottanti quali alienazione, precarietà, crisi aziendali, delocalizzazioni, scioperi, lotte sociali e tutto ciò che può essere utile e darci spunti per capire meglio la situazione ed organizzarci in prima persona per migliorare le cose. Il giornale conterrà cronache e racconti di lotte, crisi e vertenze, riflessioni sulla vita quotidiana nei call center, interviste e approfondimenti tematici ma anche svago intelligente tra rubriche a fumetti, cruciverba e altri rompicapo. +ACW è aperto alla collaborazione di chiunque condivida questo spirito e questi intenti ed è aperto a discussioni, confronti e contribuiti da parte di lavoratori di ogni settore e azienda a prescindere dall'appartenenza o non appartenenza sindacale. +ACW si schiera dalla parte dei lavoratori, dei disoccupati, dei precari, di chi non riesce ad arrivare alla fine del mese o il mese non riesce proprio a iniziarlo. +ACW rifiuta la retorica aziendalista: non si può parlare di grande famiglia se la maggior parte di noi è costretta a fare carte false per pagarsi affitto, bollette, benzina, rate mentre manager e padroni girano in Porsche e hanno tutto un'altro tenore di vita. +ACW si schiera apertamente contro ogni discrminazione razziale, religiosa, di genere e propugna l'unità e l'autonomia della classe lavoratrice nella lotta per il miglioramento delle proprie condizioni di vita.

PADRONI DI NIENTE
SERVI DI NESSUNO:
ALL'ARREMBAGGIO
DEL NOSTRO
FUTURO

1° CRUCIVERBA +ACW!

cruciverba nella pagina affianco e soluzioni in alto a destra (non barare!)

VERTICALI

1. Intrallazzatori senza scrupoli, giocano a risiko con i miliardi prodotti dai lavoratori, infischiandosene delle catastrofi sociali che producono nella società.
3. Le sentiamo in testa anche quando finiamo di lavorare e torniamo a casa.
5. La classe sociale a cui appartieni tu e chiunque per campare non possa fare altro che vendere la propria forza lavoro (materiale o immateriale che sia).
7. La pagano i lavoratori, i precari, gli studenti, le casalinghe, i pensionati, i migranti mentre padroni, politici e banchieri ci si arricchiscono.

ORIZZONTALI

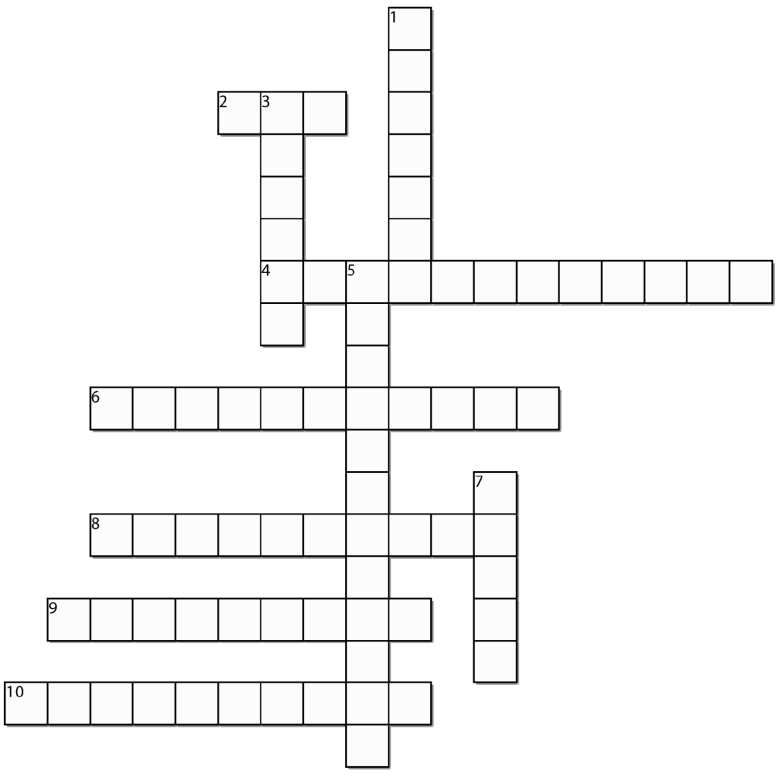
2. E' quel tempo che per l'azienda è morto ma per noi è vivo, lo puoi leggere sulla prima pagina.
4. E' il ceto sociale che è stato disperso e impoverito grazie all'introduzione dei call center (comincia con la lettera i).
6. Sistema economico il cui fine ultimo è l'accrescimento dei profitti e non il soddisfacimento dei bisogni umani.
8. Nei periodi normali è un/una collega tranquillo/a, nei periodi di punta gira per la sala pressandoti e mettendoti ansia. (niente di personale! ;D
9. Facoltà di governarsi da sé, indipendenza di giudizio, libertà d'azione.
10. Condizione economica ed esistenziale alla quale è condannato il mondo del lavoro che si aggraverà ancora di più con il Jobs Act.

#1800SENZAFUTURO

BREVE CRONACA E ALCUNE RIFLESSIONI SUL CASO INFOCONTACT

L'azienda nasce nel 2007. Tra i fondatori abbiamo il presidente Alfonso Graziani, già manager di altissimo livello in telecom (negli anni 90 portò la telefonia mobile in Italia) e l'amministratore delegato Giuseppe Pane ,figlio dell'armatore campano Mariano Pane. Negli anni infocontact ha usufruito di milioni di euro in sgravi fiscali e incentivi comunitari mentre i suoi operatori (di cui circa 1100 a tempo indeterminato e altri 700 a tempo determinato), dislocati principalmente sulle sedi di Lamezia Terme e Rende, hanno prodotto utili da capogiro toccando livelli qualitativi e produttivi di rilievo nel mercato europeo. E così che truccando le carte e macinando milioni con la benedizioni papali e ministeriali (do you remember Claudio Scajola?) si arriva a fine 2013 e si scopre un buco di 24 milioni di euro che dopo nemmeno 6 mesi diventano più di 64. 64 milioni di euro! Si apre la crisi aziendale, i lavoratori rimangono senza stipendio per un paio di mesi. Siamo nell'estate del 2014. La sfiducia e la frustrazione sono alle stelle, assenteismo e riduzione volontaria della produttività dilagano rendendo evidente il crollo di ogni illusione. Il lavoro comunque non viene mai interrotto e con la ripresa dei pagamenti (spesso non pieni) e la gestione commissariale, la produttività viene riportata a livelli normali in attesa di uno o più compratori che si aggiudicheranno al miglior prezzo i rami d'azienda. L'hashtag #1800senzafuturo nasce a gennaio 2015 a seguito del mancato rinnovo della commessa Wind (600 operatori di cui quasi 300 con contratto di solidarietà) e dunque del rischio sulla continuità occupazionale per tutti i 1800 di infocontact. Subito è esplosa la protesta, forse un po troppo virtuale, che ha portato Wind a prorogare di altri 4 mesi. Nel frattempo azienda e CGIL-CISL-UIL firmano un accordo per il rilancio della produttività che, oltre a blocco degli scatti di anzianità, smonetizzazione dei festivi e sempre maggiore flessibilità/disponibilità da parte del lavoratore, include un aggiornamento del codice disciplinare orientato a colpire "assenteismo tattico" e "procedure borderline". Per molti, in azienda, questo accordo sà di ricatto (tenendo anche presente che non è mai stata fatta e mai sarà fatta alcuna consultazione reale con la base) e la preoccupazione per l'introduzione di sempre maggiore discrezionalità in materia di licenziamento e sanzioni è fortissima. In azienda c'è puzza di liceziamenti. Oggi i lavoratori e le lavoratrici Infocontact rischiano di rimanere senza futuro in un meridione in preda alla disoccupazione e già scaccheggiato con il ricatto occupazionale. E' curioso osservare, in questa fiera dei paradossi, quanto i commissari straordinari stiano incentrando la loro pressione e attenzione sui cosiddetti "lavativi": in azienda i lavoratori vengono apertamente incitati (spesso con esiti ridicoli, per fortuna, siamo pur sempre in Calabria!) a esercitare una "moral pressure" sulla "parte marcia dell'azienda" (tutte parole dei commissari straordinari). Tutto ciò mentre cala il totale silenzio non solo sulle responsabilità dei milionari a capo dell'impresa (che in ogni caso continueranno a restare milionari, loro e i loro eredi, mentre solo noi conosciamo le difficoltà anche spicciole e insormontabili che ci aspettano e che abbiamo passato) ma anche sulle responsabilità dello Stato, dei politici e dei vertici sindacali (come mai non ci è stato detto niente della mancata autorizzazione dell'erogazione della mensilità di marzo 2014?) che hanno consentito tutto ciò. Lo stesso Stato Italiano che oggi, per mano dei commissari e per conto degli acquirenti, introduce maggiore controllo e discrezionalità nel codice disciplinare, oltre a maggiore flessibilità. A questo punto la domanda sorge spontanea: che con la scusa dei "lavativi" e delle "mele marce" non stiano provando a farci tirare la cinghia più di quanto già non sia, rendendoci tutti quanti più flessibili, ricattabili, controllati e stressati? Non è che si sta agitando lo spauracchio del lavoratore lavativo per avere le mani libere nel momento in cui ci saranno esuberi o peggioramenti evitando così che la questione infocontact diventi una bomba sociale in grado di mandare all'aria gli equilibri politici che stanno alla base della triste vicenda? *Divide et impera*, un vecchio adagio che non passa mai di moda.

WOBBLY



IL NOSTRO ESAURIMENTO RACCONTATO A FUMETTI

INTERVISTA A GABRIELE CAPRARI ALIAS GABVILLE, AUTORE DI "SUPPORTO BUONGIORNO"

Cercando su internet libri, riviste, articoli che trattassero il tema del lavoro nei call center, ci siamo imbattuti in questa interessante e divertente raccolta di fumetti creati da Gabriele Caprari alias GABVILLE ed uscita nel 2013 per Shockdom. "Supporto buongiorno. Storie di vita tragicamente vissuta in un call-center" raccoglie le strisce più divertenti pubblicate da Gabville sul portale Shockdom. com con un corposo inserto di inediti. E' una divertentissima raccolta di aneddoti a fumetti del lavoro e delle assurdità che capita di ascoltare agli operatori dei call center. L'autore parte dalle sue esperienze personali, dal suo lavoro come operatore di un help desk e dalle strambezze che quotidianamente è costretto ad ascoltare per sopravvivere trasformando le conversazioni più assurde in divertentissime strisce a fumetti." Abbiamo contattato Gabriele chiedendogli un'intervista (che trovate qui di seguito) ma subito è nata l'idea di curare una rubrica fissa nella quale raccogliere e raccontare a fumetti le telefonate più assurde. Così, giusto per farci due risate e magari per riflettere tutti assieme sulle problematiche che tutti i giorni affrontiamo. Perché effettivamente due risate possiamo sempre farcele e ce le facciamo ma sappiamo bene che non è affatto divertente ascoltare e provare a decifrare le assurdità dei clienti dopo diverse ore intense di chiamate, stando fra l'incudine di capi, tl, standard qualitativi e quantitativi e il martello delle richieste di utenti esasperati (e non a torto!). Dunque invitiamo tutti i nostri lettori e lettrici a scriverci raccontandoci le conversazioni e le situazioni più paradossali. Magari si potrebbe raccontare anche il contesto lavorativo in cui queste conversazioni avvengono (ad esempio sala sovraffollata e rumorosa, tl che passa a stressarti, i pensieri che hai in testa, scadenza contrattuale imminente, etc etc etc) per rendere il tutto più realistico, divertente ma anche utile alla riflessione. Le storie saranno disegnate e trasformate in fumetti da Gabville e pubblicate in maniera anonima su +ACW ;) Scriveteci!

Dove lavori?

Attualmente sono disoccupato. Qualche mese fa lavoravo in un callcenter, anzi helpdesk tecnico per la precisione, che ha chiuso i battenti qui in Italia per essere riaperto in un paese straniero.

Che tipo di lavoro svolgi?

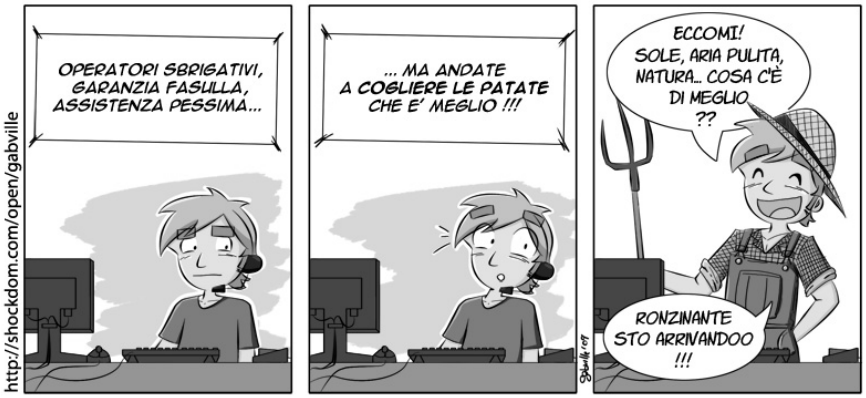
Ho lavorato in questo callcenter per 6 anni, ho iniziato da semplice operatore fino a diventare team leader del gruppo. Per 8 ore al giorno, più qualche sabato a turno, mi occupavo di fornire assistenza telefonica su prodotti di informatica/ networking "casalinghi" quali modem, router, wifi etc, ma anche switch o nas di livello business.

Sei a tempo indeterminato o precario?

Sono stato precario da sempre (anche prima dell'esperienza dell'helpdesk), quindi più o meno per 8 anni. L'ultimo anno ero in apprendistato.

Parlaci della tua passione artistica.

Ho sempre amato i fumetti fin da piccolo e ho sempre disegnato da quando ho memoria. Mi ricordo di aver realizzato un breve fumetto sulle tartarughe ninja già alla scuola materna :D Poi quando è scoppiata l'era di internet e dei videogiochi online, ho lasciato da parte disegni e fumetti e mi sono dedicato solo a "videogiocare", facendo anche dei tornei in giro per l'Italia. Quindi per molti anni non ho toccato una matita manco per sbaglio. Ho ricominciato a disegnare quando ho iniziato a lavorare al callcenter.



Come ti è venuto in mente di fare un fumetto sul lavoro di tutti i giorni al call center?

L'idea mi è venuta durante una pausa pranzo a lavoro. Tra colleghi ci raccontavamo le chiamate più assurde ricevute e siccome stavamo tutti ridendo come matti, ho pensato che era davvero un peccato non far sapere al mondo tutte queste assurdità. Poi mi piaceva l'idea di far vedere cosa accadeva a noi poveri operatori, una sorta di "mal comune mezzo gaudio" tra operatori e persone normali.

Pensi che sia necessario rendere pubblico e visibile ciò che viviamo in completa solitudine al lavoro? Può migliorare le cose?

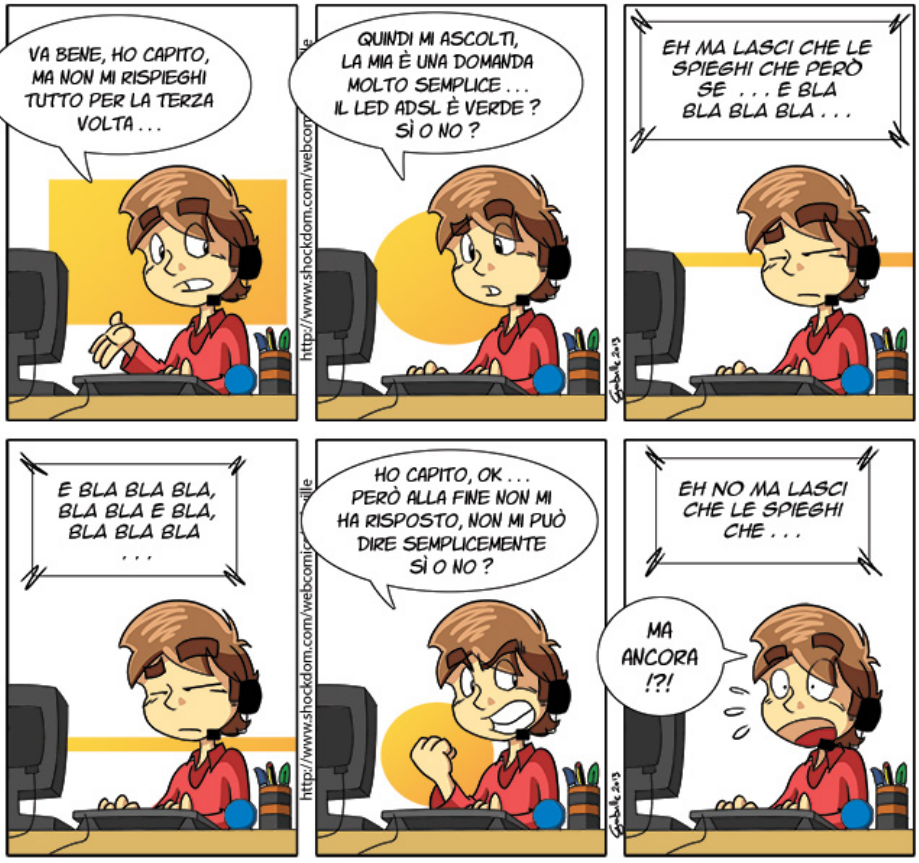
Penso sia assolutamente necessario rendere pubblico il lavoro che svolgiamo, e lo dico dopo quasi 6 anni di strisce di Supporto Buongiorno, anzi, estenderei il pensiero a qualsiasi lavoro in generale, perchè far conoscere pregi e difetti di un'attività in particolare, come quella del callcenter in questo caso, ma penso anche al lavoro del medico, dell'infermiere, del pompiere e così via, rende, anzi, dovrebbe rendere più consapevoli e coscienti le persone che avranno a che fare con queste figure professionali: e non intendo solo gli utenti che chiamano il callcenter, ma anche chi lo gestisce. Più informazione c'è e meglio è, potrebbe quindi "addirittura" migliorare le cose.

Il lavoro ti stressa?

Il lavoro del callcenterista è assolutamente stressante, soprattutto quando il turno di lavoro è di 8 ore. Nel mio caso c'erano anche tutta una serie di aspetti, relativi alla qualità del servizio, da rispettare per ogni singola chiamata, rendendo la giornata lavorativa ancora più stressante. Spesso tornavo a casa veramente stanco, ma non era stanchezza fisica, bensì mentale, che è anche peggio, perchè sentivo mancare le forze per affrontare qualsiasi altra attività. E' capitato più volte che dopo cena, vuoi anche un pò per l'effetto digestione, come toccavo il divano o qualsiasi altra cosa di morbido, mi addormentavo di colpo. Magari sono solo io, non lo so, ma mi stancavo di meno quando facevo il muratore :D

Cosa ne pensi della precarietà e della situazione lavorativa in Italia al giorno d'oggi?

La precarietà è uno dei grandi mali dei nostri tempi. I contratti di tipo CO.CO.PRO e affini sono stati spesso una scusa per i datori di lavoro per risparmiare sulle tasse da pagare. Contratti che in teoria dovevano favorire l'ingresso nel mondo del lavoro (e mi sento di dire che in effetti questo lo hanno fatto in un certo senso) e con stipendi relativamente più alti, si sono trasformati in realtà in contratti con salari minimi, rinnovati a oltranza (e spesso con qualche magheggio), usati su progetti che poi progetti non erano ma bensì lavori ben definiti e continuativi. E nonostante questo, le aziende italiane soffrono il mercato straniero, non riescono a stare al passo, pagano tasse su tasse, quando in un paese straniero ne pagherebbero molto ma molto meno. Quindi nel caso di una multinazionale, è ovvio che ti chiude il callcenter in Italia, per aprirlo all'estero (e mettendo operatori mezzi italiani e mezzi stranieri, a discapito della qualità). Di conseguenza penso che il problema sia molto più ampio e importante della precarietà in sè, ma riguarda proprio il sistema lavorativo che, così com'è ora, sembra destinato alla rovina. Ben venga quindi qualsiasi iniziativa atta a modificare l'attuale situazione, sperando che serva a migliorare la vita di tutti noi.



“ODIO IL MIO LAVORO”

UNO DEI TANTI CI RACCONTA IL PANE QUOTIDIANO DI TANTISSIMI OPERATORI DI CALL CENTER CALABRESI TRA CONTRATTI SETTIMANALI E RICATTABILITA’ TOTALE

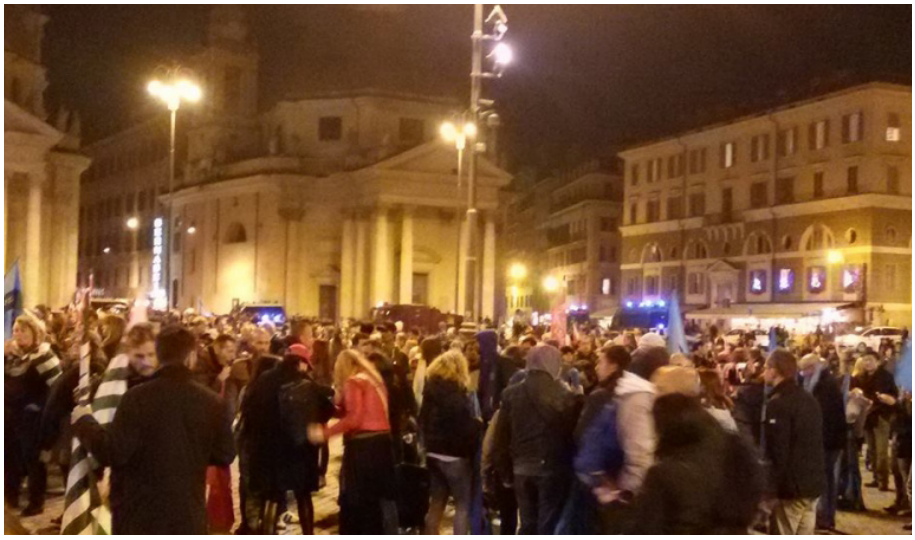
Ho sempre preferito i turni di pomeriggio, tipo dalle 16 alle 21, per poter avere la serata libera dall’assillo del lavoro. Odio il mio lavoro e non c’è crisi o bisogno che tenga, perchè davvero lo detesto. Pagato poco e sfruttato come un pollo da batteria in un pollaio di voci che si perdono nel vuoto. Alle 16 di ogni pomeriggio vengono messi a profitto le mie emozioni, i miei sentimenti, le mie capacità comunicative ed il mio carattere, sopportando i vaffanculo dei clienti per conto di un’azienda che nemmeno ha avuto la dignità d’assumermi. Si, perchè può anche accadere che i lavoratori vengono appaltati a delle agenzie esterne al fine di sottopagarli e sfruttarli ancora di più. Allo scoccare delle 16 ogni giorno sono in postazione, mi loggo, inserendo tutte le password per attivare sei o sette programmi contemporaneamente. Tanto che quando il computer si avvia sembra un’astronave pronta per il decollo. I primi tempi la cosa mi divertiva, poi però è diventata del tutto indifferente. Fondamentalmente il mio lavoro è fatto di procedure che all’inizio sembrano molto complesse , ma con il tempo diventano una semplicissima pratica naturale.

La prima ora prendo le chiamate a raffica, cerco di essere veloce per poter avere una buona media da potermi spendere a fine giornata rallentando il flusso. Ognuno ha la sua tecnica, io personalmente preferisco sprintare all’inizio, prendendo il ritmo per poi riposare alla fine. Bisogna stare nella media altrimenti i team–leader ti rompono le palle. Ogni cinque secondi do un’occhiata all’orario, spesso mentre lavoro mi convinco che il tempo si dimentichi volentieri della mia esistenza. Dai sbrigati a trascorrere voglio andare in pausa!!. Alle 18,30, circa, è finalmente pausa. Sono dieci minuti di sollievo che consumo tra caffè tossici della macchinetta ed il rollare di una sigaretta da fumare. Non ho mai voglia di fare conversazione, preferisco il silenzio. Di solito m’incanto di fronte alla finestra della sala fumatori. Mi perdo nei miei voli pindarici davanti a quel panorama orribile. Osservo tutto quello che accade in strada. C’è uno che non sa parcheggiare la macchina, una coppietta passeggia abbracciata sul marcia piede, mentre due gatti si minacciano a distanza ed uno studente perde l’autobus che è appena passato. In tanti invece si isolano nello smart fon. Ma dura soltanto una manciata di minuti, ed è già finita la tregua, bisogna riprendere il posto in trincea per fare fatturato nella tasche del padrone. Ogni volta è come una leggera brezza di vento in faccia, per poi ritornare nell’aria stantia del pollaio dove il silenzio lascia il posto a quel vociare infernale. Le ultime due ore sono le più dolorose, perchè spesso c’è da recuperare rispetto a non meglio precisati parametri. I team–leader urlano e s’incazzano, diventano come i guardiani che frustavano gli schiavi nelle piantagioni di cotone dell’america degli stati del sud. Oppure, come la soldataglia che vergava i rematori delle galere quando c’era d’andare più veloce per i mari. Io lo spero sempre nella buona predisposizione del cliente, ma può accadere di trovare dei casi misteriosi in cui non si riesce a capire subito il problema. Se non hai quel minimo d’esperienza e sei un novellino può diventare una tragedia. La cosa più importante però è lo scoccare delle 21, attese da tutti come l’ora dolce della liberazione in cui gli operatori sospirano per la libertà ritrovata. Quando ritorno a casa ho in testa ancora le voci delle chiamate, ogni tanto riesco perfino a ricordare qualche conversazione prima di dimenticarla definitivamente. E’ un processo fisiologico di rimozione, necessario per fare pulizia nella memoria del mio hard disc celebrale. Poi il giorno dopo di nuovo alle 16 puntuale, altrimenti i capetti mugugnano, ricomincia sempre la stessa infernale giostra.

Ero un lavoratore somministrato, assunto da un’agenzia interinale esterna. Per prepararci avevamo fatto un corso di formazione obbligatorio della durata di un mese, ovviamente non retribuito, manco un rimborso spese. Gli orari variavano in base alle esigenza dell’azienda. I contratti erano settimanali, almeno in quel periodo, ed ogni fine settimana ero costretto a stare con l’ansia della fatidica chiamata di conferma per l’avvenuto rinnovo. Non ci stampavano nemmeno i documenti, dovevamo ogni volta scannerizzarli da soli e poi firmarli. In pratica l’azienda aveva bisogno di gente per smaltire la mole di lavoro della commessa, ma non aveva alcuna intenzione d’assumere nessuno. Gli serviva solo un esercito di schiavi senza diritti da utilizzare per una stagione. Ovviamente il livello di ricattabilità e di sfruttamento era estremo e per questa ragione ci preferivano agli altri lavoratori assunti a tempo indeterminato. Ci spremevano come limoni, imponendoci ritmi impossibili pretendendo qualità e quantità, usandoci come leva per innescare un’assurda e spietata competizione con gli altri.

Era un sabato qualsiasi quando aspettavo la tanto attesa telefonata del rinnovo che però non arrivava. Allora indispettito mi decidevo a chiamare l’agenzia con la speranza di trovare qualcuno dall’altro capo del telefono, in quanto spesso “quelli dell’agenzia” diventavano come dei fantasmi, irreperibili, invisibili ed irrintracciabile. Ma con sommo stupore da parte mia, una voce femminile mi rispondeva quasi subito annunciandomi, senza troppi giri di parole, che il mio nome non risultava nella lista dei confermati. Una notizia catastrofica proprio nel momento in cui mi stavo abituando a quella vita; ogni giorno alle 16 puntuale per quel lavoro che ormai avevo imparato a fare. Non ho mai conosciuto i motivi del mio licenziamento mascherato da mancata conferma. Nessuno ha provato a darmi una spiegazione, neanche fittizia, una scusa come tante, giusto per concedermi un briciolo di dignità umana. Evidentemente valevo meno di uno zero per l’azienda. Per loro ero solo un automa che prendeva chiamate. Di tanto in tanto mi ritorna alla mente quel momento, perchè i licenziamenti subiti restano per sempre impressi. Quando si perde il lavoro non lo si dimentica facilmente. Ricordo che anche quella volta l’orologio segnava le 16 in punto...

FRANK GALLAGHER



L'alta adesione allo sciopero del 21 Novembre 2014 contro aste al ribasso e delocalizzazioni è forse un segno che nel settore call center, dal punto di vista dei lavoratori, qualcosa inizia a muoversi. L'alta percentuale di adesioni, anche nelle sedi con scarsa o nulla presenza sindacale, possono essere letti come il sintomo di una rabbia e di un malessere più profondi e potenzialmente dirompenti, ma al momento senza voce e senza un'adeguata coscienza e organizzazione. A livello nazionale, esclusi i lavoratori a progetto, l'adesione è stata del 75%. Secondo i dati forniti dalla SLC-CGIL locale anche in Calabria si sono registrati picchi di adesione allo sciopero molto importanti: 90% a Call&Call, 57% da Abramo, 63% a Infocontact, 71% a Telecontact. Pur non avendo dati certi, anche in altri importanti call center calabresi, quali ad esempio la sede di Almaviva a Rende, la percentuale degli scioperanti è stata significativa.

"ENI BUONASERA SONO ANNA NON POSSO ESSERLE UTILE PERCHÈ SONO IN...SCIOPERO!"

IL CORTEO E LO SCIOPERO DI SETTORE DEL 21N RACCONTATI DA UN LAVORATORE DELL'AREA URBANA DI COSENZA

Venerdì 21 Ottobre 2014. Appuntamento ore 8.30 alla rotonda di Quattromiglia (CS) con i colleghi di Rende. Autobus con i colleghi da Locri e Catanzaro in ritardo. Si parte alle 9.30 e il clima è disteso e sereno anche se assonnato. Dopo i primi kilometri di viaggio proviamo a chiamare i customer care di varie grosse aziende: su 10 chiamate fatte, solo a due abbiamo ricevuto risposta, vuol dire che lo sciopero sta funzionando. Addirittura, riprovando ancora, quando componi il numero di diverse grosse società la risposta è "il numero chiamato non è attivo", si esulta per la riuscita dello sciopero! Arriviamo a Roma giusti giusti per l'inizio del corteo. Tante le facce di operatori come noi stanchi e con voglia di dire qualcosa sulle nostre condizioni di vita e di lavoro. Tante anche le bandiere dei sindacati confederali. Appena arrivati, dal megafono facciamo partire alcuni interventi contro il jobs act di Renzi, contro le aste al ribasso con cui le grosse multinazionali vorrebbero schiavizzarci più di quanto già non lo siamo, contro le scellerate gestioni aziendali dei soliti squali che ci lasciano in mezzo a fallimenti, debiti milionari e crisi aziendali, contro le delocalizzazioni con cui i padroni abbattono drammaticamente il costo del lavoro mettendoci in competizione con altri disperati dall'altra sponda del Mediterraneo o dell'Europa, contro il razzismo dei Salvini e dei Borghezio di turno che vorrebbero attizzare la guerra fra poveri come risposta alla crisi. Il corteo parte, siamo pochi, nemmeno mille operatori, un numero infimo se pensiamo che solo in Italia siamo più di 80mila e se pensiamo che la partecipazione allo sciopero c'è stata e pure massiccia. Ci spremiamo le meningi per far uscire dei cori degni e comunicativi dal nostro megafono. Partoriamo "Enel energia ce l'ha insegnato l'asta al ribasso produce precariato", coro subito ripreso con entusiasmo dai colleghi di Infocontact (Lamezia e Rende) e non solo. Dico non solo perché a un certo punto mi si avvicina una collega dicendomi "noi siamo quelli di enel servizio elettrico, anche a noi fanno le aste al ribasso, inventa un coro anche per noi"…al che prendo il megafono e dico, mentre ci eravamo messi quasi in cerchio noi operatori enel energia e gli operatori enel servizio elettrico, "durante la giornata lavorativa ci vogliono concorrenti, mercato libero contro servizio di tutela, come due mondi incomunicabili, invece oggi qui siamo tutti insieme tutti con gli stessi interessi!" e subito dopo parte il coro "il gruppo enel ce l'ha insegnato l'asta al ribasso produce precariato". Continuiamo a inventare cori contro Renzi e contro il precariato, chiediamo dal megafono uno sciopero generale a tempo indeterminato che faccia cadere il governo. Spieghiamo ai passanti chi siamo e cosa vogliamo, spieghiamo che siamo quelle voci che sentono al telefono quando chiamano un servizio clienti per avere informazioni o per risolvere problemi, spieghiamo che siamo noi quella voce anonima che tutti almeno una volta hanno ascoltato, hanno insultato (spesso a ragione ma tante volte anche a torto), e con cui hanno provato a risolvere problemi anche abbastanza pesanti e fastidiosi. A un certo punto dal megafono si sente "Buonasera Enel Servizio Elettrico sono Giovanni non posso esserle utile perché sono in…." E tutti in coro "SCIOPERO!" e così via cambiando nome dell'operatore e dell'azienda fino a che non ci siamo uniti in un unico grido continuo sempre più veloce e ritmato "SCIO–PE–RO SCIO–PE–RO SCIO–PE–RO SCIO–PE–RO". Arriviamo in piazza cantando Bella Ciao e la piazza purtroppo è semivuota. Si interrompe la musica e iniziano gli interventi dal palco dei vari delegati delle varie aziende da tutta Italia. Vengono rappresentante tantissime vertenze, tantissimi lavoratori e lavoratrici che rischiano la disoccupazione e un ulteriore immiserimento. Solo a titolo di esempio : Accenture in Sicilia con 262 esuberi, E–Care di Cesano Boscone con 489, Gepin a (NA) con 200 eusberi sulla commessa Posteltaliane, Infocontact Srl in Calabria con 1600 posti a rischio e la lista potrebbe continuare. La rabbia dei lavoratori è grande ….a un certo punto inizia a parlare un attore (ricordiamo che la categoria "comunicazione" contiene anche i lavoratori dello spettacolo e dei servizi radiotelevisivi) e dalla folla iniziano ad alzarsi grida di sconcerto e disappunto. Noi non capiamo cosa stia succedendo e perché tanta acredine verso quell'oratore, mi avvicino ai colleghi che stavano contestando e chiedo loro il perché di questa contestazione. Mi rispondono che il microfono è stato dato a un certo sign. Base, attore di rilievo (quindi molto lontano dai nostri livelli salariali e di vita quotidiana), ma anche fratello di Marcello Base, tra i soci di E–care, azienda che sta lasciando a casa senza stipendio diverse centinaia di lavoratori (come detto sopra) con la scusa di una crisi legata a una commessa salvo poi manifestare interesse per l'acquisizione di un ramo di Infocontact srl attualmente in amministrazione straordinaria: i soliti squali che aprono e chiudono siti produttivi in giro per l'Italia scaricando i lavoratori come fossero pezzi di ricambio scaduti, i soliti imprenditori che macinano milioni spremendoci come arance e poi ci mollano in balia della precarietà più totale. E poco dopo Base finisce il suo discorso fra i vari "NON TI CREDIAMO", "MA COSA CI FAI SU QUESTO PALCO". Evito volutamente di presenziare al discorso della Camusso, non mi interessano le comparsate dei grandi leader sindacali, non mi fido di loro, se siamo al punto in cui siamo è anche grazie a loro e alle loro burocrazie. Andiamo a mangiare due bucatini all'amatriciana e una buonissima coda alla vaccinara in una trattoria nel mitico quartiere di San Lorenzo e alla mezzanotte si ritorna all'Anagnina a prendere il bus per tornare in Calafrica. Ultima nota. Arriva la notizia della dura contestazione a Renzi in quel di Cosenza da parte di centri sociali e occupanti di case con tanto di tafferugli e lacrimogeni: i commenti sono stati di appoggio e approvazione. Speriamo che alla prossima ci saremo anche noi, le voci senza volto che fanno fare milioni alle grandi aziende e che dopo essere stati spremuti fino all'osso vengono scaricati con la scusa che non sono più produttivi o che c'è la crisi mentre milioni di euro spariscono nelle tasche di dei soliti noti.

UNO FRA TANTI

MODELLO ALMAVIVA

LAVORI DI PIU' E PRENDI MENO SOLDI MENTRE L'AZIENDA HA UN RICAVO (NELL'ULTIMO ANNO) DI 700 MILIONI DI EURO

Il call center Almaviva di Rende impiega più di 300 lavoratori di cui la maggior parte con contratto a tempo indeterminato dal 2012, anno in cui venne chiusa la sede Romana (632 colleghi senza lavoro su 800) dove i contratti erano al terzo livello del CCNL per aprire il nuovo sito in Calabria fruendo di incentivi/sgravi fiscali e di un minore costo del lavoro (gli operatori vennero assunti al secondo livello). Dal 2013, a seguito di una riduzione dei flussi di lavoro verso questo sito produttivo, è stata inserito il contratto di solidarietà fino al 25%. Oggi Almaviva annuncia un "accordo" secondo il quale si dovrebbe lavorare di più e prendere ancora meno salario. Più che un sopravvivere alla crisi e alle condizioni fiscali ed economiche sfavorevoli, questo modo di mandare avanti gli affari ci pare più una scelta premeditata e spietata mirata all'abbattimento del costo del lavoro e di ogni possibilità che gli operatori rivendichino maggior salario e maggiori diritti. Non si spiega altrimenti il fatto che un'azienda leader con un ricavo annuo pari a 700 milioni di euro impieghi ammortizzatori sociali e licenzi in maniera selvaggia lasciando senza futuro migliaia di lavoratori. Un gruppo di operatori Almaviva, in maniera orizzontale e auto-organizzata, ha iniziato discutere di tutto ciò riunendosi diverse volte presso lo Spazio Precario Autogestito (SPARROW) a Commenda di Rende (CS). In questi incontri si è condivisa la volontà di non abbassare la testa di fronte ai tentativi dei padroni di peggiorare le nostre condizioni di vita intensificando lo sfruttamento del lavoro e precarizzando le nostre esistenze. Di seguito riportiamo il comunicato scritto dagli operatori e fatto girare in azienda e non solo.

COMUNICATO

Il 5 Dicembre scorso presso la U.I.R. si è tenuto un incontro fra le organizzazioni sindacali e la dirigenza di Almaviva Contact circa le preoccupanti prospettive del settore telecomunicazioni: contrazione dei volumi, gare al massimo ribasso, concorrenza insostenibile per l'azienda...

Due le "alternative" paventate dall'azienda:

- da una parte lo scenario "tradizionale" che prevederebbe aumento della %CDS fino al 45%, trasferimenti collettivi presso altre sedi, slittamento della retribuzione al 15 del mese successivo, senza dimenticare le quotidiane minacce di mobilità per i 3000 esuberi dichiarati...

- dall'altra lo scenario "innovativo" con cui l'azienda intenderebbe rilanciare la sua competitività sul mercato attraverso la RIDUZIONE della NOSTRA RETRIBUZIONE a chiusura del contratto di solidarietà, e l'attivazione dello strumento finanziario partecipativo (ad oggi un immenso punto interrogativo)...

A noi tutto ciò puzza del solito ricatto "riduzione del salario o a casa" e constatiamo che nelle proposte avanzate dall'azienda la sola CERTEZZA sia l'EVOLUZIONE PEGGIORATIVA delle nostra già precarie condizioni di lavoro.

La proposta aziendale ci pare una presa in giro nei confronti dei lavoratori: definire "innovativa" la richiesta di ridurre ulteriormente i salari (dopo la riduzione delle maggiorazioni sul lavoro supplementare e straordinario e dopo il CdS, "grazie" agli accordi firmati a febbraio e maggio 2013) è per noi ridicolo, in assenza di dati certi riguardo tempi e quantità dei "dividendi promessi".

Esortiamo, dunque, TUTTI i colleghi a non subire passivamente tale ricatto, e di approfittare delle occasioni di incontro proposte anche al di fuori del luogo di lavoro, per discutere insieme su quanto certe scelte possano incidere sulla nostra dignità di lavoratori, e offrire la nostra voce forte a chi ci deve rappresentare.

Dicembre 2014,
Lavoratori Autorganizzati Almaviva Rende

SABATO 21 FEBBRAIO
ORE 17:30

+ACW

INCONTRO DI PRESENTAZIONE DELLA RIVISTA

interverranno:

La redazione di +ACW
(dai call center dell'area urbana)

associazione SUD COMUNE
(autori del primo bollettino d'inchiesta sui call center calabresi)

Serena Antonelli
(operatrice COMDATA Vodafone Roma)

Alessio Guarnaccia
(operatore ALMAVIVA CONTACT Roma)

Domenico Teramo
(dipendente Telecom e rappresentante Cobas)

...a seguire discussione aperta!

dalle ore 21 CENA SOCIALE DI AUTOFINANZIAMENTO con OFFERTA LIBERA

S.P.ARROW

ex succursale liceo Pitagora - all'incrocio fra via Panagulis e Via Lenin - Commenda di Rende (CS)

+ACW È UN PROGETTO DI INFORMAZIONE E AGGREGAZIONE REALIZZATO IN AUTONOMIA E 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 +ACW HA BISOGNO DEL TUO AIUTO E DELLA TUA PARTECIPAZIONE!

SE VUOI PARTECIPARE ALLA REALIZZAZIONE DEL GIORNALE, SE 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 O IN QUALSIASI ALTRO MODO

CONTATTACI!!!

facebook.com/plusacw
twitter.com/plusacw
zeroacw@anche.no

anche se il giornale è gratuito, stampare questa copia è costato € 0.35, sostieni +ACW!

in attesa di registrazione, c.i.p. via Lenin (Rende)