



# BiP BiP



**Bollettino sindacale interno dei collettivi FLMUniti-CUB delle aziende e call center Telecom, Wind, H3G, ENSI, Answers, Comdata, Omnia, E-Care, Transcom**

## SI PUO' FARE

Su questo mondo selvaggio dei Call Center che non finisce mai di stupire e che sorprende più di un film di fantascienza con i suoi: KPO, ACR, OCR, ACW, ATT, Mistery Call, Front Line, Back Office, job rotation ma anche esternalizzazioni, insourcing, outsourcing, stop and go, tempi determinati, indeterminati, a contatto, a durata conversazione ad ottobre si terrà un convegno, un appuntamento più utile di un Canvass, più grande di una Phone Skill, più sensuale di un affiancamento, più formativo di un briefing. Un mondo che coinvolge "ufficialmente" circa 250.000 addetti, di cui sempre prendendo solamente i dati semi-ufficiali soltanto il 5/6% accede a contratti stabili con salari pieni. Ma prendendo invece seriamente in considerazione le infinite situazioni di call center selvaggio che si stanno moltiplicando nel paese insieme a tutte quelle forme di organizzazione del lavoro che più facilmente consentono l'interscambio di persone e applicazione delle più infami forme di assunzione fino al nero gli addetti e le proporzioni si amplificano. I numeri poi diventano terrorizzanti, quando prendiamo in considerazione il ricorso, che il personale addetto a questo tipo di lavorazione alienante e repressa, a psicofarmaci conseguenza troppo spesso dello stress

correlato. Oppure dei molteplici sintomi di malattie professionali (perdita dell'udito, dolori alle osse del polso, del gomito, dell'avambraccio, tumori alle ovaie, gravidanze isteriche fino alle leucemie) che però non sono tutt'oggi riconosciute come tali in quanto trattasi di "new-economy" e i settori scientifici che dovrebbe coadiuvare i sindacati in questa certificazione se ne guardano bene..... (continua a pag. 2)

### In questo numero:

- **Emma la dura** - pag. 2
- **Call center Sky da Assago a Durazzo** - pag.3
- **Licenziata delegata sindacale** - pag. 4
- **Appalti telefonici in sciopero** - pag. 3



## France Telecom: 20 suicidi in 18 mesi

(da La Repubblica del 12.8.2009) - Oltre un centinaio di dipendenti della France Telecom di Besancon, Francia, hanno manifestato questo pomeriggio, dopo il suicidio di un loro collega, il 20esimo caso in 18 mesi. I sindacati attribuiscono la colpa alla ristrutturazione in corso e alla cattiva gestione del personale del gruppo francese di telecomunicazioni. I sindacati denunciano da diversi anni l'atmosfera di stress a France Telecom e le "pressioni" sul personale da quando è stato privatizzato nel 2004, ma soprattutto dall'annuncio

del piano di ristrutturazione che si è tradotto in 22mila "dimissioni volontarie" tra il 2006 e il 2008. Le ultime vittime: Ieri, Nicolas, 28 Anni, celibe e senza figli, si è ucciso nella sua casa, a Besancon. Il ragazzo non avrebbe lasciato lettere per spiegare il gesto, "Ma le cause sono sistematicamente le stesse: gestione del personale, stress e cattive condizioni di lavoro", afferma un sindacalista. Lo scorso 14 luglio, un altro dipendente dell'azienda si era tolto la vita a Marsiglia, lasciando una lettera nella quale attribuiva il suo gesto al "sovraccarico di lavoro" e a un "gestione terroristica dell'azienda".

Siti: [www.flmutim.it](http://www.flmutim.it) - [www.cub.it](http://www.cub.it)

**Firenze**, via Guelfa 148/R tel. 055/3200938 email: flmufi@flmutim.it, firenze@flmutim.it; **Milano**, v.le Lombardia 20 tel. 02-70631804 fax 02-70602409 email: telecom@cubnazionale.it, milano@flmutim.it; **Venezia-Mestre**, Mestre - via Camporese 118/93 tel. 333-4994848 041-4312250 email: flmuve@excite.it; **Genova**, via Balbi 29/3 tel. 010-2541335 fax 010-2541335 email: flmuge@hotmail.it; **Bologna**, v. Monterumici 36/10 tel./fax 051-384495 email: flmucub.bologna@virgilio.it bologna@flmutim.it; **Roma**, via dell'Aeroporto, 129 tel. 06-76968412 fax 06-76983007 email: flmuniti@tin.it, roma@flmutim.it; **Napoli**, v. Carriera Grande 32 tel./fax 081-26579 email: cubtlcna@alice.it; **Torino**, Corso Marconi 34 Tel./fax 011/655897 email: cubtelefonici@virgilio.it.

## ● Pallini Roventi ●

● **Il monopolista** - Secondo la recente relazione dell'Authority nella telefonia fissa Telecom avrebbe il 66% del mercato, un quota in calo dal 2005 (78%). Nella banda larga la quota Telecom è passata dal 74% al 58,7% di aprile. Netto il calo ma la maggioranza

del mercato resta in mano a Telecom.

● **Telecom Italia Sparkle** - La società che gestisce le telecomunicazioni a livello internazionale del gruppo Telecom Italia sta per essere venduta per meri fini di cassa. Sparkle, infatti, ha conseguito negli anni buoni risultati: è il 4° carrier-provider internazionale dopo Vsnl, Kpn-iBasis e

Verizon davanti a France Telecom e Deutsche Telekom, nel 2008 ha realizzato un fatturato di 2,02 miliardi di euro con un'utile di 185 milioni di euro.... sfugge il perché si venda un'attività in utile e così strategica; anche ad occhi non esperti appare un'operazione errata.

● **Sbanda larga** - Il governo ha approvato il finanziamento di 1,47

miliardi di euro per eliminare il digital divide, il cosiddetto "piano Romani" per la banda larga. Telecom ha fatto saper di apprezzare il piano in quanto i soldi andranno soprattutto per le infrastrutture e la maggior parte saranno a suo favore, inoltre, congela qualsiasi ipotesi di scorporo della rete in rame.

## SI PUO' FARE

(continua dalla prima pagina) - Per questo ad ottobre si terrà a Milano, il **Convegno Nazionale dei lavoratori e delle lavoratrici dei Call Center**, organizzato da: FLMUniti CUB Telecomunicazioni - Rete Colsender.

Un'appuntamento imperdibile per condividere informazioni, affrontare problematiche vecchie e nuove, i punti critici che insidiano le condizioni di lavoro e i punti caldi dove i nostri diritti vengono erosi, per iniziare un percorso esteso a tutti e tutte, che sappia esplorare gli ambienti del lavoro con i diritti dei lavoratori. Discutiamo, scambiamoci esperienze e proponiamo iniziative per: salari adeguati e non risicati, orari di lavoro che tengano conto delle esigenze personali o non delle macchine, permessi per il tempo libero, la salute e sicurezza contro lo stress, per superare il problema

dei contratti precari, per un Contratto Collettivo rispondente alle esigenze dei lavoratori e non del profit. Il convegno, che indicativamente si svolgerà il primo sabato di ottobre, prevede in mattinata gli eventi/partecipazione:

Stress del lavoro (stressati non si nasce, ci si diventa) (Working in Call), Precarietà (la faccia oscura della precarietà), Impatto sul PIL (quanto produciamo veramente?)

con interventi di tecnici della medicina del lavoro, avvocati esperti di tutele contro i contratti precari, economisti e studiosi di livello Universitario e nel pomeriggio:

- dibattito, scambio di esperienze e proposte fra RSU, Lavoratori, collettivi sindacali e collettivi autorganizzati delle aziende del settore.

Per partecipare al convegno o per informazioni contattare: [cubtlc@libero.it](mailto:cubtlc@libero.it) [flmufi@flmutim.it](mailto:flmufi@flmutim.it)

## Emma la dura

- In una fase così delicata dopo la firma dell'accordo separato sulla riforma della contrattazione (firmato da Cisl-Uil) e l'avvio delle trattative per il rinnovo del contratto di lavoro per ben 16 categorie la Confindustria ha scelto la centralizzazione delle vertenze. L'obiettivo è quello di blindare la riforma sulla contrattazione evitando fughe in avanti nelle singole categorie dove qualcuno potrebbe fare delle eccezioni e cedere alle proposte fatte da Cgil in cambio della pace sociale con Epifani.

Ma l'obiettivo è anche bloccare sul nascere qualsiasi ipotesi di riedizione delle gabbie salariali prospettate dalla Lega e mal considerate da Confindustria e Cisl.

Tutto ciò è contenuto nella circolare interna n. 19200 di Confindustria che avverte "... da adesso in poi le categorie sono chiamate ad adottare comportamenti coerenti nella puntuale applicazione dell'accordo interconfederale...". La verifica sarà affidata a due organismi: un comitato paritetico interconfederale composto da rappresentanti dei sindacati e di Confindustria "ma solo a livello centrale, in quanto unica titolata a fornire l'interpretazione autentica delle intese sottoscritte" e poi "sarà istituito un ristretto gruppo di coordinamento contrattuale", che a sua volta, "opererà in sede centrale". Si riunirà mensilmente e farà il punto sull'andamento delle trattative con i sindacati, cioè "un'attività di coordinamento che dovrà essere intesa come collaborazione finalizzata a far conseguire, nel rispetto delle regole, i migliori risultati alle imprese associate". Inoltre le associazioni di categoria "dovranno impegnarsi a far pervenire informazioni costanti e continue sui negoziati" anche perché "non ci sono più, come negli anni '80 e '90, le condizioni per dedicare personale di Confindustria all'assistenza diretta dei vari rinnovi contrattuali"..... ! !

## CALL CENTER SKY DA ASSAGO A DURAZZO

A breve il call center di Sky risponderà anche da Durazzo (Albania) oltre che dai call center interni di Cagliari e Milano, e dagli esterni di Palermo e Assago. L'azienda non ha mai comunicato ai delegati RSU l'apertura di questi call center sebbene incidano fortemente sull'organizzazione del lavoro: infatti ad oggi vengono ridotte al minimo unità operative (es. la Nursery a MSG) in quanto il lavoro è andato altrove, dove costa meno e i diritti dei Lavoratori sono peggiori, come a Durazzo. Il lavoro esce dal CRM Telecare !!!

Questo il quadro interno che interpretiamo come l'estremo esempio di "risparmio" a SKY sul maggior costo che ritiene di avere: le persone.

Altro esempio lampante sono i rinnovi dei contratti a termine. L'articolo de Il Sole 24 Ore del 15 maggio fa capire che l'azienda ha raggiunto accordi per "mantenere inalterata l'occupazione e dare garanzie ai 400 contratti a tempo determinato in scadenza". In realtà dice solo una cosa completa: l'accordo del 10 marzo (alla faccia della opposizione al Governo Berlusconi sbandierata dalla CGIL) recepisce quanto stabilito dal Min. Brunetta sulla durata massima del tempo determinato (=precari più a lungo), dimenticando che questo verrà applicato a discrezione dell'azienda. A dimostrarlo il numero di colleghi lasciati a casa in questi mesi.

(articolo tratto da un comunicato COBAS SKY TELECARE)

## Telecom: provvedimento disciplinare ad un lavoratore che scrive su un blog alcune domande al capo del personale, piena solidarietà della CUB

La FLMUniti-CUB denuncia con forza la scelta di Telecom di punire con un grave provvedimento disciplinare il collega che sul blog "zeuss" poneva domande a questa azienda in merito ai licenziamenti: domande che nonostante siano concrete e di buon senso, sui mezzi di informazione non trovano spazio: l'assenza di investimenti in Italia, i licenziamenti in presenza di generosi premi alla dirigenza, la moralità di un'azienda che pur facendo utili scarica sulla collettività i costi per ridurre il personale.

Questioni che noi solleviamo costantemente nei comunicati e negli incontri. E' un chiaro invito a non disturbare il manovratore, per poter realizzare i suoi piani la Telecom ha bisogno di pochi fari puntati e interlocutori condiscendenti e subalterni. Esprimiamo la nostra piena solidarietà al collega coinvolto e respingiamo questo attacco al diritto di opinione e informazione che ci riguarda tutti, non ha caso si colpisce un lavoratore dei centralini che è anche tra quelli dichiarati in esubero dall'azienda e sottoposti ai contratti di solidarietà. Un attacco che pone il management Telecom in posizione di avanguardia, in sintonia con il clima più generale repressivo e censorio che vive il nostro paese.

## Appalti telefonici in sciopero

### Telecom scatena gare al ribasso

Grave e improvvisa decisione di Telecom Italia di assegnare il 24 luglio 2009 con gara al massimo ribasso, in tutte le regioni d'Italia, attività finora assegnate a primarie aziende delle installazioni telefoniche, aprendo ad imprese non del settore e/o di sub appalto. Si tratta di piccole aziende spesso denunciate dal sindacato per l'utilizzo di lavoro nero e irregolare e molto carenti per quanto

riguarda il rispetto delle norme a tutela della salute dei lavoratori.

Gravi conseguenze che l'annunciata gara di Telecom Italia per l'assegnazione di attività di assurance, delivery e technology potrebbe determinare sul futuro delle imprese e, soprattutto, sull'occupazione in quanto le eventuali nuove società assegnatarie non avrebbero obblighi di assumere i lavoratori che sinora operano negli appalti telefonici.

Tale decisione impatta pesantemente sulle condizioni retributive e normative dei lavoratori, alla sicurezza di chi lavora. Con tale atto Telecom anticipa sperimentalmente la

strategia sui rinnovi di tutti i contratti d'appalto in scadenza a fine 2009. La decisione della Telecom colpisce tutte le primarie imprese del settore (Sirti, Sielte, Site, Ciet, Valtellina, Alpitel, Mazzoni, Ceit, Icot, ecc.) e apre ad una miriade di piccole imprese che andranno a gestire le attività.

Perciò uno sciopero nazionale di 8 ore si è svolto venerdì 24 luglio, sciopero che ha avuto buone adesioni in tutta Italia.

Inoltre, il Ministero dello sviluppo economico si è impegnato ad aprire un tavolo di trattativa con Telecom e le aziende del settore.

Conseguentemente Telecom Italia ha rinviato la decisione della gara d'appalto, inizialmente prevista per il 24 luglio.

## COMDATA Care: Licenziata INGIUSTAMENTE

DEBORA DAMIANI, dopo ben 14 anni di servizio per una società - Vodafone - che non si è fatta scrupoli a vendere la sua professionalità ma soprattutto la sua vita ad un'azienda - Comdata Care - creata appositamente per distruggere gradualmente tutte le certezze dei dipendenti che apparentemente ha acquistato insieme ad un presunto ramo d'azienda (che ancora oggi dimostra di non avere nessuna autonomia) E' STATA LICENZIATA INGIUSTAMENTE. PERCHÉ Debora è stata licenziata? La sua password, A SUA INSAPUTA, è stata utilizzata per attivare delle promozioni. Debora è

stata quindi licenziata per non aver denunciato prima le inefficienze di Comdata Care in materia di sicurezza dei sistemi utilizzati per svolgere il proprio lavoro e per non averla obbligata a predisporre dei sistemi informatici più sicuri!

Quale colpa ha Debora se per avviare una qualsiasi macchina presente in azienda è stata predisposta una password uguale per tutti? Quale colpa ha Debora se per avviare qualsiasi applicativo necessario a svolgere il suo lavoro deve collegarsi ad un server di Vodafone che è l'unica ad identificarla come utente abilitato a compiere tali operazioni? Quale colpa ha Debora se solo oggi scopriamo che Roma è l'unica sede Comdata Care che usa Citrix, una

specifico interfaccia per lavorare sui sistemi Vodafone? Esiste un sistema di identificazione alle macchine di Comdata? MA SOPRATTUTTO: esiste un'analisi fatta da Comdata Care per dimostrare l'estraneità di Debora ai fatti segnalati da Vodafone? Possibile sia sufficiente un resoconto di Vodafone per sbattere fuori una persona che solo pochi anni fa era stata premiata economicamente dalla stessa Vodafone per la sua diligenza?

Siamo o non siamo dipendenti Comdata Care? E' sufficiente bloccare il computer quando ci allontaniamo dalla nostra postazione? O è necessario chiudere tutte le applicazioni per salvaguardare la nostra password? A Debora e

a nessuno di noi è stato detto nulla in proposito! PERCHE'?

O forse la verità è un'altra e le colpe di Debora sono di essersi resa disponibile a testimoniare per un altro collega che era stato ingiustamente licenziato, di aver scelto di partecipare attivamente alla nascita di un sindacato che per questa azienda non rientra negli schemi convenzionali, di essersi candidata nella lista Cobas per le elezioni della nuova Rsu? Noi nutriamo molti dubbi sulla correttezza di Comdata Care, Comdata e soprattutto Vodafone, artefice principale del nostro destino, ma su Debora NO! (da un comunicato Cobas Comdata Care)

La FLMU-CUB esprima la più ampia solidarietà possibile a Debora.

## MTV: licenziamenti e lotta

Nel mese di luglio i lavoratori di MTV (Music Television Italia al 51% di proprietà Telecom Italia) hanno scioperato più volte contro i tagli agli organici. La "televisione giovane", infatti, ha annunciato che vuole tagliare altri 70 posti di lavoro oltre i 34 esuberanti già dichiarati, si tratta di lavoratori quasi tutti con contratti precari. Inoltre, vuol far firmare una lettera di conciliazione con la quale il lavoratore rinuncia a qualsiasi pretesa e a poter far causa come ricatto per poter

concedere la cassa integrazione in deroga e/o un nuovo contratto a termine. Un comportamento scandaloso anche perché MTV si pone come un canale televisivo rivolto ai giovani e attento (sulla carta) ai problemi sociali; non ultimo il tema della precarietà, argomento al centro di una specifica e recente campagna mediatica.

### Sirti: un altro lavoratore ucciso

Nella serata di martedì 28 luglio un altro operaio della Sirti è stato ucciso dal lavoro: Roberto Pavan, di 42 anni, assegnato al

cantiere di Pordenone. Ancora torna alla ribalta drammaticamente il problema della sicurezza sul lavoro. Il continuo taglio del valore dei contratti, che Telecom impone (anche recentemente) alle ditte d'appalto con le gare al massimo ribasso ad imprese di piccole dimensioni, si scarica sulle condizioni di lavoro, sui ritmi e sugli orari. Tutto ciò è fonte di infortuni o, come in questo caso, di vere e proprie tragedie sul lavoro. Nei giorni successivi alla tragedia ci sono stati scioperi nelle varie sedi della Sirti.