

**ABRAMO CUSTOMER CARE**

A seguito della fase di stabilizzazione realizzata grazie alla circolare Damiano e all'importante attività delle Organizzazioni Sindacali, l'azienda Abramo Customer Care è divenuta una società che partendo da qualche migliaio di collaboratori con contratti a progetto oggi conta oltre 2.000 lavoratori a tempo indeterminato.

Dopo una fase di concertazione costruttiva tra le parti, grazie alla quale si sono potuti raggiungere gli importanti traguardi sopra descritti, le relazioni sindacali sono state bruscamente interrotte ed i risultati sono a conoscenza di tutti. A partire dai trasferimenti di Crotone, più volte e da più parti definiti come "licenziamenti camuffati", passando per il proliferare di contestazioni e delle svariate riorganizzazioni mai condivise con il Sindacato, l'azienda ha dissipato un patrimonio di credibilità che in tanti anni aveva onestamente conquistato.

Il blocco totale delle relazioni sindacali e la mancanza di un protocollo di Relazioni Industriali, più volte richiesto e mai ottenuto, (presenti di prassi in tutte le grandi aziende ed importanti realtà produttive) hanno portato ad una concertazione nulla, che di fatto non ha permesso alcuna contrattazione di secondo livello nonostante le varie bozze presentate, vanificando ogni proposta e richiesta delle organizzazioni sindacali.

L'assenza di relazioni ha significato in questi ultimi 2 anni:

**Nessun Piano Ferie.** In ogni azienda che si rispetti, ad inizio anno, condivide con le parti la definizione di un piano ferie. Questo permette ai lavoratori, ma anche all'azienda, di pianificare le assenze per tutto il corso dell'anno, mettendo nelle condizioni i lavoratori di poter organizzare il loro meritato riposo, come previsto dalla legge e dal CCNL. Diverse e ripetute sono state le richieste delle OO.SS. di incontrare l'azienda per discutere di questa sentita tematica, ma senza alcuna risposta. Eppure sarebbe stato interesse diffuso garantire ai lavoratori dei periodi di meritato riposo, consapevoli che lavorando a queste condizioni, con questi ritmi, oltre la salute dei lavoratori, ne risente anche la produttività.

**Nessun Premio di Risultato.** Il rinnovo del CCNL prevedeva da quest'anno l'elemento di garanzia retributiva (art.56). L'obiettivo del Sindacato, attraverso questo strumento contrattuale, è fornire salario aggiuntivo alle lavoratrici ed ai lavoratori, assegnando un riconoscimento economico a chi giornalmente lavora con professionalità e standard qualitativamente elevati. In questa azienda non è stato possibile effettuare una concertazione migliorativa, per portare maggior reddito agli addetti; l'azienda, da contratto, ha dovuto pagare una "una tantum" di 260 euro in busta paga ad Aprile, mentre altrove abbiamo sottoscritto (anche con aziende meno danarose) importanti accordi economici a favore dei lavoratori che vengono trattati e considerati per la loro importante attività prestata. **L'elemento di garanzia è divenuto di fatto come una "sanzione" che l'azienda deve pagare per non aver avviato una contrattazione di secondo livello. Pertanto un obbligo contrattuale, non una gentil concessione.**

**Mancato passaggio a 6 ore.** Da circa due anni le OO.SS. richiedono con forza il passaggio da 4 a 6 ore per poter garantire maggior reddito ed una inferiore precarietà salariale. L'azienda ha escluso con forza ogni possibilità di aumento d'orario per i propri dipendenti... in Calabria. Nel contempo proliferano le postazioni in Albania!!!

**Contestazioni disciplinari.** Registriamo un numero elevato di contestazioni disciplinari, con sanzioni che spesso prevedono la sospensione dal lavoro per gli addetti. Le OO.SS. in più occasioni hanno chiesto di porre un freno a questa attività sanzionatoria, puntando a realizzare un "Progetto Clima" che garantisse un benessere lavorativo, un clima di lavoro sereno, suggerendo teorie di sociologia economica secondo le quali "più un lavoratore è sereno e lavora in un ambiente di lavoro sano, più esso produce".

**Riconoscimento professionale. Passaggi Inquadramentali.** Una delle richieste delle OO.SS. è quella che si riconoscesse alle lavoratrici ed ai lavoratori un formale (ed economico) riconoscimento professionale attraverso passaggi di livello, previsti dal CCNL, che gratificassero le esperienze professionali acquisite. Quinto livello per gli assistenti (supervisor) e quarto livello dopo 48 mesi di permanenza al terzo per tutti gli addetti. A fatica, oggi, si riconosce il terzo livello in barba a tutte le norme contrattuali previste!!!

**Gestione Permessi ROL, EF ed altri congedi.** In più occasioni si è richiesta di concertare una regolamentazione aziendale che garantisca la fruizione dei vari permessi riconosciuti dal CCNL in modo da smaltire le tante ore di permesso accumulati negli anni per mancata fruizione, favorendo alle lavoratrici ed ai lavoratori una fruizione oraria dei permessi. I permessi garantiti per legge sono diventati, invece, una “premieria” da concedere in base alle sole esigenze aziendali.

**Regolamentazione della flessibilità.** Con costanza abbiamo richiesto una regolamentazione nella gestione del supplementare. Consapevoli del fatto che l'extra porta reddito e che lavorando con contratti part-time il lavoro supplementare è ben che gradito. Avremmo voluto che a decidere se effettuare o meno lavoro supplementare fossero liberamente e volontariamente i lavoratori come previsto dall'art.18 del CCNL ed invece, sono proliferati ordini di servizio che impongono illegittimamente l'obbligatorietà della prestazione supplementare.

**Formazione.** Nel corso di questi anni molteplici sono state le segnalazioni a noi giunte circa corsi di formazione fuori dall'orario di lavoro (non retribuiti??) ma pare che questa prassi non sia cessata!!!

**Nessun Piano Industriale.** Da anni attendiamo di comprendere quali siano le intenzioni di questa azienda in termini di organizzazione, consolidamento o “smantellamento”. Nessun piano occupazionale, nessun piano di investimento. Apprendiamo da organi di stampa nazionale ed internazionale, fenomeni di delocalizzazione di importanti commesse italiane, con la conferma di aperture di siti produttivi all'estero. Oppure da bandi di erogazione di fondi pubblici, l'avvenuta partecipazione al bando o l'assegnazione di svariati milioncini di euro!!!

Queste in breve, ed in sintesi, le più importanti motivazioni che hanno costretto le OO.SS. ad avviare questo contenzioso nei confronti dell'Abramo Customer Care. Queste le richieste del Sindacato che non hanno trovato risposta nel corso degli ultimi 2 anni e che ci hanno indotto a rivolgerci, tra gli altri, direttamente alla maggiore azienda committente.

Ristabilire un serio percorso relazionale, tutelare il lavoro ed i lavoratori ma soprattutto la loro dignità. Garantire una occupazione di qualità e favorire percorsi di miglioramento sia in termini di diritti che salariali. Questo l'obiettivo che si prefiggono le OO.SS., e lo fanno mettendoci la faccia, denunciando direttamente la situazione in atto, senza nascondersi dietro i lavoratori, o strumentalizzandoli.

Pagare lo stipendio ogni mese è solo un diritto dei lavoratori ed è un dovere per la parte datoriale, non è una gentile concessione, né una gratifica volontaria. Un lavoratore che presta la propria opera per una azienda viene regolarmente retribuito per il lavoro prestato. Non è prassi,..... è legge!!!

Sono fuori dalla prassi e dalla legge, coloro che non retribuiscono regolarmente i propri dipendenti e che noi puntualmente denunciamo.

Preferiremmo che aziende del livello dell'Abramo Customer Care utilizzassero come metro di paragone aziende di comprovata serietà e di riconosciuto calibro, laddove non solo viene garantito “lo stipendio” ma anche vengono forniti benefit e riconosciuti diritti, grazie anche ad una proficua concertazione con le Organizzazioni Sindacali.

Non c'è bisogno di guardare lontano, la regione Calabria ha diverse aziende che operano da molti anni nel settore che pagano regolarmente gli stipendi, hanno il rispetto, e magari la stima, dei lavoratori e delle organizzazioni sindacali, ma di certo non “l'ammirazione” perché compiono il loro dovere.

Chi fa impresa, sappiamo bene, vuol raggiungere utili. Ma la produttività, la redditività, gli utili, siamo certi si possano raggiungere solamente così? A quale prezzo per i lavoratori?

Abbiamo esempi positivi nel settore, in cui si raggiungono ottimi livelli di produzione, puntando al benessere del lavoratore, perché non emularli?

Non pretendiamo l'impossibile, esigiamo solo dignità per chi giornalmente, con la propria opera, garantisce gli utili di questa azienda. Avremmo voluto dirvi tutto ciò in assemblea, ma oggi questo importante diritto sancito da Leggi dello Stato, in Abramo non ha valore.....

24 giugno 2011

Le segreterie regionali  
SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL UGLTLC-UGL