



N° 00 anno 1 Dicembre 2008

Periodico dell' UGL  
Telecomunicazioni Calabria

Qualsiasi cosa tu faccia sarà insignificante, ma è molto importante che tu la faccia. - Gandhi -

**O**disseo inizia il suo itinerario nel mondo variegato delle telecomunicazioni, con le sue peculiarità e contraddizioni, sbocchi occupazionali e mancanza di aspettative. Un mix dove le innovazioni hanno raggiunto un livello tale da lasciare spazio, in un prossimo futuro, unicamente ad uno stock di servizi per il "cliente". Insieme cercheremo di rispondere alle

domande che ci porremo e che ci porrete, di trovare soluzioni ad eventi che possano ledere la propria dignità ed in linea con le proprie e altrui libertà. La globalizzazione ci porta a riconsiderare le figure del datore di lavoro e del lavoratore come "produttori di ricchezza", senza dimenticare l'importanza che la famiglia riveste nella società. La conoscenza e il confronto ci debbono

portare un passo avanti alle evoluzioni delle politiche industriali ed essere in grado, con nuove forme di dissenso, a fronteggiare le nuove frontiere che la globalizzazione ci impone. **Odisseo** vuole essere uno strumento di incontro, di confronto e, per quanto possibile, di informazione degli eventi delle telecomunicazioni in Calabria. Insieme a tutti, per tutti. ICN

**Gianni Fortunato** — Segretario Nazionale delle Telecomunicazioni

**N**on posso che plaudire a questa ennesima positiva iniziativa della UGL Telecomunicazioni Calabrese. Un 'foglio' informativo riguardante le specificità, le problematiche, le vicende delle telecomunicazioni non può che essere il benvenuto. In una Regione come la Calabria, in un settore quale le telecomunicazioni il Sindacato non è mai "abbastanza". Di recente nella Regione si è assistito ad una serie di nuove iniziative imprenditoriali, che hanno trovato proprio nelle telecomunicazioni la loro occasione di realizzo e di sviluppo.



Gianni Fortunato

Il Gruppo Abramo con la sua Datel Telic e le sue molteplici unità produttive, Call & Call, Jonotel, solo per citarne alcune, sono realtà che hanno cominciato tra innumerevoli difficoltà derivanti anche dalla confusione e dalle contraddizioni legislative in materia di regolarizzazione dei rapporti di lavoro. Ma che via via si vanno sempre più affermando in un mercato, quello dei call center, estremamente competitivo. La UGL ha da subito mostrato 'attenzione' nei confronti di queste nuove realtà produttive.

... favorire  
la stabilizzazione  
dei precari ...

La consapevolezza di trovarci di fronte ad iniziative imprenditoriali importanti, purtroppo non frequenti in Calabria, l'esigenza di favorire e dunque di chiudere al più presto i processi di stabilizzazione dei precari, la necessità di tutelare figure professionali notoriamente svantaggiate come gli operatori di call center, ci ha indotto ad operare con grande impegno e responsabilità tra i Lavoratori.

Lavoratori che evidentemente hanno apprezzato e continuano ad apprezzare il modo di fare e intendere 'Sindacato' della UGL Telecomunicazioni Calabrese,

considerato il numero delle adesioni sinora riscontrate. Mercato nel quale si sente forte l'esigenza dell'affermazione di regole precise circa i metodi ed i criteri di assegnazione e di aggiudicazione delle commesse. Argomento, questo, fondamentale per lo sviluppo di un mercato 'libero' sì, ma nel quale vi siano regole trasparenti e uguali per tutti.

Cominciando dal rispetto del CCNL delle Telecomunicazioni e di quanto previsto circa il livello inquadra mentale degli operatori Call Center (art. 23 CCNL). Questo lo abbiamo già detto il 19 settembre di quest'anno nel corso della Manifestazione e durante l'incontro al Ministero delle Telecomunicazioni.

Continueremo a dirlo, cogliendo l'occasione che ci si presenterà rinnovo del CCNL Telecomunicazioni, in scadenza il prossimo 31 dicembre.

**Domenico Provenzano** — Segretario Regionale delle Telecomunicazioni in Calabria

**E'** una grande sfida che lanciamo a noi stessi, ai nostri iscritti, ai lavoratori in generale in Calabria, alle parti sociali nazionali. Esistiamo. Siamo una realtà vitale nel mondo del lavoro e intendiamo essere protagonisti autentici, seri, costruttivi nelle vicende sindacali più globali della nostra Regione, partecipando direttamente a tutelare i diritti dei lavoratori e a migliorare le condizioni nei luoghi di lavoro. Per noi il valore assoluto e irrinunciabile, al quale tutto va decisamente subordinato, è la persona, la sua dignità e primato in ogni espressione della esistenza sul piano individuale e nella società. Siamo alla ricerca di un nuovo percorso sindacale che sia in grado di interagire con la continua trasformazione dell'economia della nostra regione, senza



Domenico Provenzano

pregiudizi e aperti verso tutte quelle innovazioni di processi che rappresentino sviluppo per le aziende e lavoratori, "produttori di ricchezza". Una tutela attiva dei lavoratori in

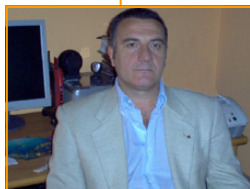
... Esistiamo, siamo una realtà dinamica...

grado di esercitare una rappresentanza complessa e articolata, capace di una gestione democratica del confronto per il riconoscimento e l'applicazione dei nuovi doveri e "conseguenziali" diritti dei lavoratori, attraverso l'informazione, la formazione, il confronto, la coerenza.

### Quale futuro per i Call Center in Calabria

di **Guglielmo Nucci** - Coordinatore Regionale UGL TLC per i call-center.

L'esigenza di costituire un Coordinatore Regionale della Ugl Telecomunicazioni per i Call - Center nella nostra regione, deriva dalla preoccupante crescita degli stessi ma soprattutto, quali sicurezze e futuro garantire ai tanti giovani che vi lavorano. « Avverto un clima d'incertezza», la crisi delle maggiori aziende di Telecomunicazioni, Telecom Italia in primis con i 5000 esuberanti diventati 9000 in questi giorni, come un segnale di turbativa con il rischio di riservare



Guglielmo Nucci

brutte sorprese anche nella nostra regione, mettendo a rischio l'assetto occupazionale dell'intero comparto. Attualmente molte sono le società che in Calabria svolgono attività in out-bound e in-bound per conto di quelle nazionali, alcune delle quali sfuggono al controllo (dumping), disattendendo le regole contrattuali e mortificando la professionalità degli operatori, molto spesso sottoposti a turni di lavoro massacranti e a remunerazioni risibili». Oggi assistiamo all'adesione di un bando regionale, che per incentivare l'occupazione, stanziando i fondi al quale hanno aderito alcuni imprendi-

tori del comparto e visto quanto accaduto con la 488, è indispensabile monitorare con le altre parti sociali le vere intenzioni e i progetti che si vogliono effettivamente promuovere sul territorio calabrese. La UGL Tlc, pertanto, si renderà promotrice della istituzione di un Osservatorio in Calabria per i Call-Center. «Un organismo di controllo composto da Regione, Comuni (dove insistono Call-Center) e Direzione Provinciale del Lavoro», attivandosi ad inizio anno 2009 a chiedere un incontro al Governatore Loiero.

... promuovere un Osservatorio per i Call-Center ...

### Telecontact Center, una nuova sfida per la UGL Tlc - di Schiavo Vincenzo

Coordinatore Nazionale Telecontact Center

Telecontact Center, per i più "TCC", nasce per assistenza alla clientela business e residenziale di Telecom Italia, società co-soucer con azionista unico. Questa è una importante premessa, in quanto la pone all'interno di uno dei maggiori gruppi di Tlc in Europa e forse del mondo, e dovrebbe essere a garanzia di alti livelli di parametri, quali inquadramento e in generale dei diritti dei lavoratori, ma ad oggi non è stato così. Dico questo, perché TCC con sedi a Napoli, Roma, Catanzaro e Caltanissetta, pur se costituitasi nel 2001 rispetto al CCNL di Tlc ancora ha la forza lavoro inquadrata al II Liv., situazione che mette in risalto la debolezza contrattuale dei sindacati confederali all'interno dell'Azienda presenti dalla sua nascita. La Ugl Telecomuni-



Schiavo Vincenzo

cazioni ritiene opportuno, e in tal senso si muove, affinché si ponga una particolare attenzione verso i lavoratori di TCC, quale laboratorio di eccellenze per quanto riguarda il Customer Care e che venga loro riconosciuto una crescita inquadramentale per come richiamato dal CCNL di Telecomunicazioni. Non è accettabile per un lavoratore, pur essendogli riconosciuta una grande professionalità possa ancora essere inquadrato al 2 e non al 3 Liv., come avviene in altre società di Tlc, e che soprattutto non abbiano a godere di diritti quali i permessi studi o per visite specialistiche e quant'altro. Dobbiamo porre fine al mercato del lavoro al ribasso che sta divenendo un uso comune non solo in TCC ma anche in tutte le società di Call Center e/o Customer Care, soprattutto nel Meridione, dove anche un part-time rappresenta una svolta occupazionale. Nella sede di Catanzaro, dietro anche a sollecitazioni della nostra O.S., l'Azienda ha dato un segnale positivo con

l'apertura di un asilo nido andando incontro alle esigenze di tante lavoratrici madri. Il percorso che sta intraprendendo la Ugl Telecomunicazioni in TCC è solo all'inizio ma dai primi segnali lanciati dai lavoratori e, soprattutto, dalle lavoratrici che non dimentichiamo compongono quasi l'80% delle risorse, ci lascia ben sperare, a conferma che siamo la vera novità nel panorama sindacale del comparto delle telecomunicazioni, basta vedere come sono cresciute le percentuali di consensi in aziende come Fastweb, Vodafone o Almaviva ma anche nella stessa Telecom Italia, vedasi la Campania. In conclusione, il lavoro svolto fin ora da noi tutti, insieme alla guida del nostro Segretario Generale Renata Polverini, ci pone all'attenzione dei lavoratori

... riconosciuto una crescita inquadramentale ...



per la capacità di porre al centro dell'attività sindacale le aspirazioni e le esigenze di tutti, stimolando il contributo ad un gioco di squadra e ad un proficuo confronto.  
Basta con alle faziosità, agli scioperi strumentalizzati a secondo del colore politico e si lotti quando vengono lesi i diritti dei lavoratori.

Questo è il messaggio che sento di lanciare e, quando molti mi chiedono: "la Ugl è un sindacato di parte?", rispondo:  
" Certo noi siamo di parte, ma dalla parte dei lavoratori!".

### Crisi & Telecomunicazioni

di **Guglielmo Nucci** - Coordinatore Regionale UGL TLC per i call-center.

La crisi economica che sta investendo i mercati globali rischia di interessare nel medio-lungo periodo anche il settore delle telecomunicazioni dove, per molti anni, gli investimenti e i servizi innovativi sono stati il traino delle

aziende del settore. Telecom Italia, già ancor prima dell'inizio della crisi e senza un piano industriale definito, aveva stabilito un esubero di 5000 unità per il triennio 2009/2011 con un esodo a base volontaria. Nei giorni scorsi a Londra l'azienda, nel definire il nuovo Piano Industriale, ha posto in essere un ulteriore esubero di 4000 unità a cui il mercato (e non solo) non ha risposto come il management dell'azienda si aspettava. Oltre ad essere critica su tale scenario, l'UGL Tlc risulta ulteriormente preoccupata dalle dismissioni di rami d'azienda, dalle esternalizzazioni di attività fondamentali per il core business e dal volersi defilare dal mercato internazionale (Argentina e Brasile). Se a tutto ciò si aggiungono gli scarsi investimenti sulla rete e sui servizi, si proietta uno scenario per niente roseo sul piano occupazionale, con ripercussioni sull'indotto e sui partner che svolgono attività in outsourcing. Crediamo che mai come in questo momento, il livello di attenzione del sindacato debba trovarsi al massimo e di pretendere, un confronto aperto e senza pregiudizi nell'interesse di tutte le parti in causa.



### Call & Call Lokroi

Traguardo importante per lo sviluppo occupazionale in Calabria e per la Locride nel settore delle telecomunicazioni.

14 novembre: una data importante che segna l'inizio di un nuovo percorso lavorativo per 246 persone del territorio calabro e per l'Azienda Call & Call Lokroi. Nasce nel 2005 con un progetto della 488/92 con il nome Jonitel.

Sarà l'inizio di una nuova professione al Sud iniziata grazie all'intuizione e alla professionalità di un imprenditore romano, Vittorio Zadotti.

Successivamente l'Azienda assisterà ad un connubio di società tra Jonitel e Call & Call, holding nazionale diretta dal presidente Umberto Costamagna, presidente anche di Assocontact.

CALL & CALL Holding è la capogruppo di un network di call e contact center diffusi su tutto il territorio nazionale ed opera nel settore dell'outsourcing dei servizi alle imprese centrati sul customer service e sul telemarketing.

L'Azienda crede molto nel rispetto e la crescita costante delle risorse umane che lavorano insieme per garantire qualità, affidabilità e efficacia. I fondatori, Umberto Costamagna e Simone Ratti, provengono da significative esperienze nei servizi di Contact Center e il loro impegno ha portato alla nascita di molte sedi in Italia: due a La Spezia, Genova, Cosenza, Roma e Casarano e a Locri con Call & Call Lokroi. Locri diviene nell'arco di due anni una delle sedi più importanti investendo in risorse economiche e lavorando con clienti noti sul mercato italiano assumendo, dopo



cinque mesi, 30 unità a tempo indeterminato e raggiungendo nell'arco di un anno 350 collaboratori a progetto. I presupposti per trasformare i cosiddetti "precari" in dipendenti, ci sono tutti. L'azienda locrese punta su uno stato lavorativo che sia flessibile ma allo stesso tempo sicuro e incentivante.

Duecentoquarantasei posti di lavoro, assunti con il secondo livello che nella Locride sono sinonimo di sviluppo, incremento occupazionale, crescita professionale e un'opportunità per tante donne, madri e padri di famiglia, giovani che vivono in un territorio ostico che non offre molte opportunità.

Le organizzazioni sindacali, CISL, UGL, UIL, CIGL, hanno seguito con particolare attenzione l'evoluzione della contrattazione, organizzando incontri per la monitoraggio dello stato dei lavori e ponendosi in maniera propositiva nello sviluppo delle relazioni industriali.

L'accordo sottoscritto è la concretizzazione di un progetto che mira al buon rapporto tra lavoratore e azienda, favorendo il riconoscimento dei diritti di base e l'auspicio di un lavoro sul quale poter costruire il proprio futuro.

Particolare considerazione per il lavoro effettuato dal sindacato Ugl (organizzazione giovane e in forte espansione in tutti i settori come nelle telecomunicazioni in Calabria) il quale garantirà, attraverso il supporto della neo istituita segreteria di Locri la tutela dei diritti al lavoro, della famiglia e offrendo assistenza fiscale ai propri tesserati e a chiunque ne abbia esigenza.

L'UGL, si è posto in prima fila sulla garanzia di un futuro

... la concretizzazione di un progetto per un buon rapporto tra lavoratore e azienda ..

stabile per i neo assunti, proponendo, di concerto con le altre sigle, un passaggio diretto di livello superiore (dal secondo al terzo livello) all'arrivo di una campagna in bound, passaggio che di norma si ottiene dopo i tre anni di lavoro.

Un sindacato che sta mostrando attenzione, dinamicità e trasparenza, concentrando le proprie forze a favore delle esigenze dei cittadini e in particolar modo dei lavoratori. Un sindacato diverso, propositivo e sempre a fianco dei lavoratori, per un nuovo modo di "vivere il sindacato", un originale ed efficace modo di essere ed agire.

## In Calabria una telefonata ti allunga la vita

di **Francesca Pinto e Giorgio Sodano** *Telic Datel Voice sede di Catanzaro*

Più volte ci siamo sentiti rivolgere questa domanda: "Che lavoro fai?" e nel rispondere "Operatore di Call Center" abbiamo letto negli occhi del nostro interlocutore grande perplessità, ritenendo questi probabilmente che tale occupazione non possa assolutamente essere considerata come "sistemazione" intesa nella sua accezione più comune e sottovalutando tra l'altro la complessità della nostra professione.

Entrando nel dettaglio, l'operatore di Call Center certamente deve dimostrare conoscenze e competenze capaci di abbracciare diversi campi, il primo di questi è costituito senza ombra di dubbio dall'indomito mondo dell'informatica: sarebbe impossibile approcciarsi al nostro lavoro senza avere dimestichezza con le apparecchiature informatiche, senza sapersi districare dai grovigli della rete "internet" e dalle innumerevoli banche dati, programmi e sistemi operativi.

Un altro aspetto fondamentale del nostro lavoro rientra

nella vasta sfera della comunicazione in senso lato: la reale condizione di ciascun operatore è quella di essere catapultato quotidianamente nella vita di quasi un centinaio di persone estranee, per cui in mancanza di opportune doti comunicative e esperienze relazionali significative non è possibile immaginare di potersi rapportare attraverso una semplice cuffia ad un'utenza che nella maggior parte dei casi ci contatta perché in difficoltà e quindi si presenta delle volte mal disposta, frettolosa e nello stesso tempo bisognosa di comprensione ma soprattutto professionalità.

Cosa dire poi delle continue evoluzioni e addirittura rivoluzioni per quanto concerne le attività e i compiti da svolgere alle quali nel nostro ambiente non solo si assiste, ma che soprattutto devono essere percepite, assimilate e messe quasi simultaneamente in pratica? Pertanto non è possibile negare l'evidenza di una spiccata elasticità mentale e perché no? Anche capacità di adattamento ai cambiamenti di cui si deve essere dotati per poter svolgere questo tipo di professione.

I Call Center rappresentano il boom del momento, nascono inizialmente come opportunità di lavoro per giovani studenti alla ricerca

di un impiego che possa permettere loro di mantenersi durante gli studi, contribuendo ai sacrifici economici dei genitori, ebbene oggi sono divenuti se non l'unico uno dei rari settori in cui è possibile trovare un'occupazione che consente di condurre una vita dignitosa.

I dati sui titoli di studio sono interessanti: il livello di istruzione è piuttosto elevato, circa il 75% degli operatori è in possesso del diploma di scuola superiore e addirittura circa il 20% è laureato, a conferma del fatto che non si tratta semplicemente di opportunità lavorativa unicamente per gli universitari ma anche per padri e madri di famiglia e per tutti coloro che hanno constatato l'infertilità del mondo del lavoro.

Ma continuando sulla linea della statistica occorre aggiungere altri dati importanti: un quarto degli operatori di Call Center, se non di più, definisce come "stressante" il proprio lavoro e ciò che pesa maggiormente è dato dalla ripetitività delle mansioni, dall'ingente quantità di obiettivi da realizzare per ciascuna telefonata, ma soprattutto dalla mancanza di prospettive per il futuro e di possibilità di avanzamento di carriera. Di contro possiamo però confermare

che il Call Center in Calabria per 2500 persone ed in particolare per 800 solo nella provincia di Catanzaro rappresenta il pane quotidiano, un'opportunità di so-

... il 75% dei lavoratori e' diplomato e il 20% e' laureato...

pravvivenza in una terra altrimenti completamente arida. Dovendo raccontare la realtà di noi dipendenti Telic, sulla base

di ciò che è stato detto circa la complessità del profilo dell'operatore di Call Center e sulla difficoltà di sbocchi lavorativi da noi incontrati possiamo a questo punto fieramente affermare ciò che non rappresenta una semplice asserzione ma l'espressione di una verità incontestabile: ovvero che il quindici di ogni mese puntualmente vediamo incrementare il nostro conto corrente in banca e in una Regione in cui il tasso di disoccupazione la fa da padrona riteniamo che questo sia un piccolo grande record.

Al nostro interlocutore un poco scettico possiamo così rispondere che sì il nostro lavoro non è facile anzi a volte può comportare deconcentrazione e stress psicologici, ma quale professione, se condotta con coscienza e volontà, non lo prevede?

Caro interlocutore se ancora non l'avessi capito in Calabria "una telefonata ti allunga la vita", ma per fortuna l'hanno già inteso in 2500

*Invitiamo chiunque volesse collaborare, ponendo problematiche in atto e/o considerazioni sull'essere lavoratore di un'azienda di telecomunicazioni, può inviarcì il proprio articolo per poter riflettere "insieme" e divenire un piccolo veicolo di comunicazione e confronto. - E-mail: [ugltc.calabria@alice.it](mailto:ugltc.calabria@alice.it); [domenico.provenzano@virgilio.it](mailto:domenico.provenzano@virgilio.it); [guiglielmo.nucci@alice.it](mailto:guiglielmo.nucci@alice.it)*

