

ODISSEO

CRISI E SVILUPPO DEI CALL-CENTER

In un periodo segnato da una netta crisi occupazionale colpisce lo sviluppo del settore dei call-center che ,all'interno del panorama dell'economia italiana caratterizzata da una crescita prossima allo zero, ha avuto una crescita notevole .

Si tratta di un settore che subisce una progressiva delocalizzazione al fine di contenere i costi (della forza lavoro prevalentemente ma anche di costi strutturali, compresi ovviamente quelli destinati a salute e sicurezza) , tanto è vero che il numero delle imprese operanti nel nord si è ridotto, mentre è aumentato il numero dei call-center nel mezzogiorno.

All'idea di call-center si associava spesso quella di precarietà ,di contratti di collaborazione e di lavoro mal pagato. Ma negli ultimi anni sono intervenuti numerosi cambiamenti. La cosiddetta "circolare Damiano" del giugno 2006 che autorizza il ricorso a forme di lavoro parasubordinato solo per i servizi "outbound" – cioè per quelle campagne con le quali i call-center si mettono in contatto con potenziali clienti – ha dato l'avvio alla stabilizzazione di numerosi addetti, almeno 20.000 secondo dati resi noti dal sindacato. In un panorama del genere la stabilizzazione dei contratti, spesso auspicata, rischia di diventare una trappola: mentre gli impieghi a tempo indeterminato sono merce sempre più rara, la ricerca di una qualche stabilità finisce col far accettare anche un lavoro del genere, in particolare per chi non è più giovane e non ha possibilità di trovare un'occupazione alternativa. Per i giovani, d'altra parte, tra un lavoro precario e un lavoro stabile e alienante la scelta è perlomeno sconcertante .Ma il problema dei call-center non è limitato agli aspetti della precarietà. Varie indagini sul campo evidenziano una serie di aspetti negativi del lavoro nei call-center, legati all'organizzazione del lavoro, alla ripetitività delle mansioni svolte, a problemi legati alla salute, alla mancanza di formazione e di prospettive di carriera.

Il tempo è una variabile fondamentale in un call-center: bisogna fare in fretta a rispondere, sotto il controllo di manager e supervisori che premono perché si prendano più chiamate. Il dramma della precarietà lascia qui spazio a un tema più antico: l'alienazione .



Burn Out : *stress lavorativo causato da eccessivo carico di lavoro, da scarsa autonomia, da mansioni frustranti e che comporta una sindrome caratterizzata da alienazione e distacco emotivo*

SOMMARIO

IL CASO PHONEMEDIA.....	2
UGL SUL TERRITORIO.....	2
FISSO E MOBILE-FUSIONE	4
BENESSERE IN AZIENDA.....	4
SALUTE E IGENE SUL POSTO.....	5
CONGRESSO NAZIONALE	5

NOTIZIE DI RILIEVO

- Lo scandalo Phonemedia letti pagg. 2 e 3
- Dalla Segreteria Provinciale di Cosenza pag. 4
- Salute ed igiene la segnalazione della segreteria di Reggio Calabria pag.5
- Il nuovo segretario nazionale pag..5



IL CASO PHONEMEDIA

La società Phonetika nasce a Novara nella lungimirante mente del Dr. Fabrizio Cazzago da Barengo, che dottore poi non è, in quanto semplice geometra, nel 2002 nella città di Novara. . Dopo una veloce crescita ed espansione, nel 2005, è riconosciuta come leader italiano per quanto riguarda il settore dei contact center, in particolar modo nel settore Outbound.

Nel 2006 l'acquisizione della WCCR s. r. l. Nel 2007 e 2008 continua l'ascesa del Gruppo Phonemedia nel panorama dell' outsourcing attraverso l'acquisizione di alcune società di settore come: Answers spa, Omniacall spa e Televoice spa.

Circa 5200 lavoratori solo sul territorio italiano. Già chi di finanza capisce poco si chiedeva come mai, a metà del 2008, in piena e profondissima crisi finanziaria in tutto il mondo, il gruppo non solo non attuasse politiche conservative ma addirittura continuasse nell' accaparramento di aziende affini e nella trasformazione dei contratti in essere di tipo collaborativo o precario in genere a contratti a tempo indeterminato (accaparramento selvaggio di fondi regionali POR ed europei e di incentivi all' assunzione?). Ci si chiedeva come avrebbe potuto far fronte l' azienda alla crisi mondiale incrementando, paradossalmente e spropositatamente, il libro-paga . Ed infatti, ecco che le fondamenta cominciano a scricchiolare. Nonostante il trattamento da nuovi schiavi del 2000 sopportato dai "produttivissimi" lavoratori attuato dai vertici societari attraverso vessazioni, ricatti, mobbing e veri e propri lavaggi del cervello, la società entra in crisi.

Senza però, si badi bene, dichiarare mai apertamente lo stato di crisi. Senza mai proporre ai propri collaboratori "contratti di solidarietà" e strumenti analoghi volti alla salvaguardia della sopravvivenza stessa dell' azienda. La solfa è sempre la stessa...i clienti pagano con ritardo, quando pagano...le commesse sono basse e sempre insufficienti...vengono spesso scaricate le responsabilità sui lavoratori improduttivi e sul personale preposto alla loro schiavizzazione, poco convincente nei metodi, a detta dei vertici che non ne facevano mistero alcuno nelle riunioni-farsa di tutto il 2009, poco persuasivo e scarsamente trascinate nei confronti dei propri sottoposti nel coinvolgimento degli operatori e la responsabilizzazione verso

segue..



Sede PhoneMedia di Catanzaro

UGL SUL TERRITORIO

COSENZA

ENAS - P.za Europa , 9 - 0984.392855
email: enas.cosenza@tiscali.it
SEDE UTL e CAF- Via Pietro Colletta 2 - tel e fax 0984.36133
e-mail:

CATANZARO

SEDE UTL e ENAS- Corso Mazzini, 259 - tel e fax 0961.721032
e-mail:

REGGIO CALABRIA

SEDE UTL e ENAS- Via Biagio Miraglia, 19 - tel. e fax 0965.28327

ENAS Via Tenente Pannella, 13 - rec. tel. 0965.815270 - fax 0965.814078

PER QUALSIASI INFORMAZIONE:
info@uglcalabria.it

il raggiungimento di un unico obiettivo :

la produttività. Belle chiacchiere, belle parole, nobili intenti. Solo sulla carta, come vedremo . In conclusione, l' azienda inizia nel dicembre 2008 a pagare gli stipendi in due tranches separate, una il 10 e l' altra il 24 di ogni mese. Le tredicesime del 2008 arrivano circa con un mese di ritardo.

Insomma, la solita tiritera vista e rivista con Omnia e gli altri scandali citati. Nel corso dei mesi durante tutto il 2009 la situazione non migliora. La preoccupazione aumenta ma la dirigenza ostenta sicurezza e proclama piani di rinascita. Controcorrente e, forse ora, alla luce dei fatti, molto più esplicativa e sibillina la visita del geometra di Barengo negli uffici di Novara in aprile. Il Padrone ha abbandonato la sua fierezza da rampollo della finanza. Il suo eloquio fluente da grande trascinatore di masse lascia il posto ad una voce roca e preoccupante, il suo portamento da condottiero impavido svilisce e si trasforma in un tremolio di mani per niente rassicurante...è lì, stretto in un angolo della piccola sala riunioni, in cinquecento lo braccano per ascoltare, per capire cosa sta succedendo, per avere delle speranze...lui attacca con la solita manfrina. "Phonemedia è un' azienda solida, con molto lavoro, eccellenti commesse. Però i clienti non pagano...le banche non ci fanno più credito sulle fatture creditizie...non c'è liquidità ed è totalmente inutile scioperare o protestare...in questo momento chiedo la massima collaborazione a tutti i dipendenti, sia dal punto di vista produttivo, sul quale non dobbiamo assolutamente abbassare la guardia e, anzi, migliorare le rese, sia dal punto di vista della comprensione nei confronti di una dirigenza che sta facendo di tutto, e farà di tutto, affinché la società e tutti i suoi dipendenti possano uscire quanto prima da questo periodo di depressione". E' l' ennesima buffonata...il Padrone ha già deciso la sorte della sua azienda che, sull' orlo del baratro, porterebbe grossi guai finanziari al suo inventore, che millanta crediti per 25 milioni di commesse non ancora incassate. E probabilmente ci sarebbe anche da credergli riguardo ai crediti. Non altrettanto sugli intenti di rilancio industriale e sulle dichiarazioni di amore verso la sua creatura e le oltre cinquemila persone che, col loro lavoro, gli hanno permesso l' acquisto del villone svizzero e le svariate auto di lusso di proprietà con le quali è solito farsi vedere in Novara. Infatti, da perfetto finanziere all' italiana dell' ultimo ventennio chi glielo fa fare a tirare la cinghia (la SUA cinghia, sicuramente griffata Nazareno Gabrielli o Prada...), a correre ed affannarsi per ottenere finanziamenti, nuove commesse...inoltre chi glielo fa fare a dannarsi per mettere in regola i sospesi che la sua creatura ha visto crescere sempre più nei confronti degli enti sindacali ed assistenziali, ai quali da tempo tempo Phonemedia paga poco e male, pur sottraendone regolarmente le competenze dalle buste paga degli ignari lavoratori...infine chi glielo fa fare a sbattersi per reperire i fondi necessari ai TFR dei dipendenti, anche questi ultimi in molti casi detratti dalle buste paga e mai versati, soprattutto quelli dei lavoratori che hanno sottoscritto fondi e fondini come il Telemaco, il fondo specifico per i lavoratori italiani delle telecomunicazioni. Infine ma sì...ma chi glielo fa fare a rischiare un processo per bancarotta fraudolenta...e così comincia a frequentare i più esperti bancarottieri, i più spietati venditori di fuffa ed i più spregiudicati (spregevoli?) acquirenti di spazzatura finanziaria che questa impazzita finanza italiana abbia mai conosciuto nella sua miserrima storia...forse conosciuto ai tempi dell' acquisizione di una delle tante scatole vuote di cui era composta Omnia Network, ovvero Omnia Call, società con sede a Motta Sant' Anastasia, ecco apparire ancora una volta lo spazzino dell' immondizia finanziaria, quel Sebastiano Liori che abbiamo incontrato nelle vicende legate al crack Omnia, Agile ecc.ecc..Della gestione Omega c'è poco da dire...basta rileggere quanto scritto per la vicenda Agile. I vertici societari, nella persona di Liori (sempre lui!) si intravedono nella sede novarese i primi di settembre. Immediatamente vengono sospesi i pagamenti degli stipendi, la solita tecnica aguzzina già vista. I primi di settembre succede una cosa che definire grottesca è dir poco...vengono accreditate per sbaglio a qualche lavoratore, nel giro di un paio di giorni, dalla banca di Omega, entrambe le tranches relative alle competenze di agosto. Miracolo ! Gridano i lavoratori...macché...quei morti di fame reclamano la restituzione della seconda tranche, scoppia il panico in azienda, la gente corre in banca a verificare che non sia stata sottratta la seconda parte dello stipendio con la paura (fondata ahino!) di non vederlo più...gli sventurati che hanno conti bancari in istituti creditizi dello stesso circuito della banca erogante vedono stornarsi dal conto metà stipendio .Siamo all' euforia paradossa. Stesse tecniche, stesso immobilismo industriale. I vertici (sia vecchi che nuovi), latitano. Nessuno presenta un piano industriale decente, le sedi dei call-center sono abbandonate al loro destino. La produttività non interessa più, nessuno fustiga più nessuno per attivare contratti o realizzare contatti utili. Le "code" dei servizi inbound e le rese giornaliere non interessano più. Anzi...azzerando la produttività si riuscirà al più presto dapprima a dimostrare l' inutilità di molti lavoratori, e quindi licenziarli, ed in seguito si potrà continuare con l' allegra gestione fino alla scadenza dei termini che sollevaranno i vertici dalle responsabilità verso l' azienda. Nel call-center di Monza, dove girano ricche commesse, lo scandalo è davanti agli occhi di tutti. All' atto dell' insediamento della nuova proprietà, uno dei maggiori e più importanti clienti, TIM, che in passato ha fatto grandi affari con la professionalità e competenza offerta dai ragazzi di Phonemedia, richiede all' azienda la produzione del D.U.R.C. (Documento Unico Regolarità Contributiva), per regolarizzare il contratto in essere. Nessuna risposta. TIM lo richiede ancora. Niente da fare. Il cliente lo richiede, lo richiede ancora, per un mese intero. Il documento non arriva, e TIM si trova costretta a ritirare la commessa. Nelle sedi dei call-center di tutta Italia scoppia la rabbia, la disperazione, la delusione. A Novara si assiste, a distanza di pochi giorni, a scene di ordinaria follia e disperazione. Dapprima una donna madre di un bimbo che non ha i soldi per sfamarlo e cinque giorni dopo un disgraziato nelle medesime condizioni entrano negli uffici brandendo coltellacci da cucina e puntandoli verso gli atterriti ed incolpevoli colleghi degli uffici amministrativi e reclamando i propri soldi. Arrivano le volanti della Polizia. Ormai siamo alla follia più completa di un' azienda che non c'è più .

FISSO E MOBILE—FUSIONE ... A FREDDO

In data 18 novembre 2009, UGL Telecomunicazioni è stata convocata da Telecom Italia, che ha presentato il progetto di fusione tra i Customer Business del Fisso e del Mobile (ad oggi esistono due segmentazioni operative e due modelli di caring, distinti e diversi, per Fisso e Mobile). La segmentazione operativa diventerà progressivamente unica per tutta la clientela Business Fisso e Mobile; in particolare, per i clienti che hanno Telecom Italia come fornitore sia del Fisso che del Mobile, viene introdotta la gestione di esigenze sia fisse che mobili tramite l'accesso con un numero unico (191) ad instradamento delle chiamate su gruppi di addetti con competenze integrate. Auspichiamo che la formazione venga certificata e non lasciata al caso, o al senso di responsabilità dei singoli Lavoratori, come purtroppo accaduto puntualmente in passato. L'Azienda ha inoltre dichiarato che non sono previste mobilità territoriali (ovvero trasferimenti da una provincia all'altra) per realizzare l'integrazione.

La nuova turnistica prevede una concentrazione del personale nelle ore pomeridiane. Fermo restando le esigenze aziendali, UGL Telecomunicazioni ritiene che, rispetto alle attuali matrici del Fisso e del Mobile, la concentrazione del personale nei turni pomeridiani diventi eccessiva. Nella nuova matrice scom-

pare il turno di sabato (cioè i Lavoratori usufruiranno di LL e Ri il sabato e la domenica). Il presidio del sabato verrà svolto dall'outsourcer Innovis (gruppo Comdata).

UGL Telecomunicazioni ha espresso forti perplessità su questa scelta aziendale, perché ritiene essere in contraddizione con la politica di internalizzazione delle attività sbandierata dall'attuale Management. Le attività pregiate NON dovrebbero essere cedute all'esterno: ricordiamo che la società Telecontact fa parte del Gruppo Telecom e che i colleghi di questa azienda sono quasi tutti part time. Forse con più attività, "il sogno" di una occupazione a tempo pieno potrebbe divenire realtà per molti.



BENESSERE IN AZIENDA DIVENTA UN LUSO

Siamo alle solite, senza alcuna comunicazione inviata alle OO.SS. L'Azienda, unilateralmente ha parzializzato gli interni sui posti operatori, precludendo loro dall'effettuare chiamate su cellulari o utenze interurbane. Nulla di eccezionale se tale scelta avesse avuto una motivazione valida e peraltro avesse riguardato la totalità dei dipendenti di Telecom Italia.

Purtroppo, tale decisione ci risulta abbia interessato esclusivamente gli operatori dei Customer Care commerciali e in alcuni casi, com'è avvenuto per il 5° Liv. (vedasi nostro comunicato nazionale A TE SI - A TE NO), abbia "graziato" alcuni operatori ai quali è consentito come in passato l'utilizzo per servizio della propria linea. E' mai possibile che Telecom Italia possa continuare ad attuare una selvaggia discriminazione fra i lavoratori? Da quali geniali menti partoriscono tali decisioni, probabilmente da qualche consulente milionario o da qualche "triste" dirigente che sulle spalle dei martoriati lavoratori ritiene di poter giustificare il proprio lauto compenso, ma si è valutata l'inefficienza derivante dal punto di vista organizzativo?

A nulla serve enfatizzare quei progetti (vd. Benessere in Azienda) che hanno il fine di comprendere e venir incontro alle esigenze dei dipendenti, in quanto figura cardine per l'Azienda, dalla quale non si può prescindere per il raggiungimento degli

obiettivi (utili), se poi nei fatti vengono ad essere mortificati da decisioni deliranti.

Noi riteniamo che siano altre le azioni da prendere nei C.C., dove ormai è consuetudine lavorare a ritmi frenetici e poco armonizzati.

Pur in presenza di strumenti voluti dall'azienda e favorevolmente accettati dalle OO.SS. quali la programmazione delle attività e la "barra telefonica", ci si è accorti che gli stessi risultano ormai sorpassati, costringendo gli operatori a rincorrere i cambi repentini di attività gestiti da una sala regia "schizofrenica" e come se non bastasse sottoponendoli ad attese snervanti a causa dell'inefficienza dei sistemi informativi. Riteniamo opportuno, che l'Azienda ritorni sui suoi passi e riveda una decisione che causa disagio e costernazione fra i lavoratori in un settore strategico per l'Azienda.

Segreteria Provinciale Cosenza



SALUTE E IGENE SUL POSTO DI LAVORO IN SECONDO PIANO?

In relazione a quanto segnalato dal nostro rappresentante RLS in data 4 novembre, circa le precarie condizioni in cui versano alcuni locali nel sito di Reggio Campi ove operano 40 lavoratori del 187 commerciale, prendiamo atto della tempestività dimostrata dall'Azienda che con una e-mail datata 6 novembre dalla struttura HRO/S.SPPA, nella quale, in seguito al sopralluogo effettuato da un proprio collaboratore e confermato dal Responsabile Aoc, comunicava che le pulizie venivano svolte regolarmente e nel rispetto delle norme igieniche.

Come suol dirsi, non c'è peggior sordo di chi non vuol sentire, senza nulla togliere alla ditta incaricata nell'effettuare le pulizie, dissentiamo completamente da quanto comunicato dal collaboratore Aziendale ed avallato dal Responsabile Aoc, meravigliandoci oltre modo come ciò sia potuto sfuggire alla Rls di altra O.S. presente nel sito, al punto che riteniamo indispensabile una verifica congiunta, necessaria a dimostrare (noi abbiamo le foto), che la sala pausa non è consona per l'uso alla quale è preposta o per meglio dire è "indecente".

Ci risulta inoltre, ma non vogliamo crederci, che alla ditta di pulizia sia (da contratto) impedito di effettuare le stesse, inoltre, è mai possibile che all'incaricato aziendale sia sfuggita la muffa che ha invaso le pareti o peggio ancora, non abbia verificato che nei bagni mancano gli accessori igienicamente indispensabili? (vedi copri water). Rinnoviamo l'invito a porre rimedio nel più breve tempo, per evitare che la scrivente O.S. debba

demandare agli enti preposti la salvaguardia della salute sui posti di lavoro o far rispettare le più elementari norme della legge 626.

Una riflessione ci sia consentita, infine, come si concilia la recente formazione che ha interessato tutti dipendenti di Telecom Italia sul Testo Unico (ex lg.626) se poi dobbiamo constatare realtà da terzo mondo? Misteri di Telecom Italia.

Segreteria Provinciale Reggio Calabria

"Non c'è peggior sordo di chi non vuol sentire"

CONGRESSO NAZIONALE

Il 6 e il 7 novembre, presso il Residence Ripetta, si è svolto il primo Congresso di Federazione. Tema del Congresso: Telecomunicazioni, Analisi e Prospettive. - Ad aprire i lavori il segretario nazionale, Gianni Fortunato, che lascia la federazione per continuare il suo impegno nell'Ugl Roma e Lazio. Al termine degli interventi, i delegati hanno eletto come nuovo segretario, Stefano Conti. - La relazione: Telecomunicazioni, analisi e prospettive, di Gianni Fortunato è visionabile sul sito www.uglcalabria.it



5