



## Difendiamo il lavoro!

Manifestiamo contro TELECOM ITALIA S.p.A. in maniera particolare contro l'attivazione di turni di lavoro massacranti e soprattutto per ribadire il concetto che i customer service, come il 119, non devono essere esternalizzati. Chiediamo chiarezza in merito alle indiscrezioni di questi giorni che parlano di una possibile fusione tra Telecom e Telefonica, attendiamo dall'Azienda un piano industriale di vero sviluppo e che tuteli al meglio l'occupazione e che al più presto ci sia una convocazione delle parti sociali. Assistiamo in particolare in Calabria ad un lento processo di dimissioni e abbandono del territorio da parte delle più importanti aziende nazionali, oltre alle tristi vicende che coinvolgono il settore dei call center dove con Phonemedia circa 2500 posti di lavoro rischiano di essere perduti, interessando la città Catanzaro e quella di Vibo Valentia, impoverendo se ne fosse bisogno il tessuto economico in questi territori.

Si rafforza la nostra richiesta ormai indispensabile di istituire un Osservatorio in Calabria, che abbiamo già sottoposto all'attenzione della Regione e ufficializzato pochi giorni addietro in una conferenza stampa, quale strumento di controllo necessario ad esaminare e verificare la serietà delle aziende che chiedono di impegnarsi in un settore come quello delle telecomunicazioni diventato una giungla di illegalità.



## SOMMARIO

DIFENDIAMO IL LAVORO .....	1
BUON COMPLEANNO LOCRI .....	2
PRIMO INCONTRO NAZIONALE A REGGIO CALABRIA .....	2
DEGRADO E INSICUREZZA .....	3
TRA CRISI E FUTURO DEI CALL CENTER IL PRIMATO TRA I LAVORATORI IN CALABRIA SI COLORA DI ROSA.....	3
INCONTRO IN ABRAMO CC.....	4

## NOTIZIE DI RILIEVO

- No all' esternalizzazione  
Pag.. 1
- Un buon compleanno a Call & call
- Soddisfazione per primo incontro nazionale espresso da Nucci Guglielmo  
Pag. .2
- Disagi nella sede Telecom di via Panebianco a C s
- La Calabria in rosa  
Pag. .3
- Contestazione in Abramo Customer Care  
Pag . 4

## BUON COMPLEANNO LOCRI

Il 14 Novembre scorso, al Call Center *Call & Call Lokroi*, si è festeggiato il primo anno di stabilizzazione di 270 unità. Duecentosettanta, tra donne e uomini, forti di una grande consapevolezza: il lavoro nobilita l'uomo. E' un diritto costituzionalmente garantito, ma è anche un dovere. Bisogna essere capaci di ottenerlo ed impegnarsi per mantenerlo. Lo sanno bene le lavoratrici ed i lavoratori di questo Call Center, perché hanno lottato per raggiungere tale obiettivo e, soprattutto, hanno creduto in esso. Hanno creduto nella serietà dell'azienda ed in loro stessi, hanno puntato tutto sulla professionalità, e, una volta tanto, la meritocrazia ha prevalso. Mai più adatto fu l'uso di questo termine, alla luce dei tre anni che hanno preceduto la stabilizzazione e durante i quali le operatrici e gli operatori di Locri hanno dimostrato volontà ferrea e capacità di adattamento. Molti di loro hanno lavorato per tre euro l'ora, nell'epoca in cui il lavoro si reggeva unicamente sulle campagne di vendita, e sono rimasti in azienda anche oltre la mezzanotte per registrare i contratti dei colleghi. Il loro impegno ha generato le condizioni, nel tempo, per favorire l'ingresso di una nuova commessa: La Sette Carta Più, il preludio di una nuova era *inbound*, ma che per molto tempo, ha occupato uno spazio marginale nel panorama delle commesse di Locri.

Oggi la situazione è molto diversa da allora: le lavoratrici ed i lavoratori di *Call & Call Lokroi* possono finalmente godere dei frutti nati dai loro numerosi sacrifici e sforzi. Questi frutti si chiamano *Dahlia* ed *Enel*. Quest'ultima, in particolare, rappresenta per l'azienda *Call & Call* il cliente più importante: da sola regge il settanta per cento dell'impegno produttivo della società.

Si tratta, pertanto, di un gran motivo di vanto per l'insediamento produttivo locrese, che è riuscito a meritare la fiducia del Consiglio d'amministrazione Spezzino.

Entrambe, dunque, rappresentano un traguardo importantissimo perché offrono maggiori garanzie di stabilità e opportunità di riconoscimento professionale. Ad oggi, entrambi i committenti hanno espresso un elevato grado di soddisfazione per il lavoro svolto, merito della dirigenza di *Call & Call Lokroi*, del personale amministrativo e dello Staff. Ma, come spesso ama ricordare il Presidente Costamagna, sono le operatrici e gli operatori l'anima vera dell'azienda. E', dunque, a loro che vanno riconosciuti i meriti della permanenza di queste due commesse straordinariamente importanti ed impegnative. Lode, quindi, a coloro che lavorano l'*inbound* con tanta professionalità, ma lode ancor più a chi, lontano dai riflettori, continua ad impegnarsi nelle campagne di *outbound*, senza per questo lamentarsi o sentirsi sminuito di fronte ai colleghi, perché consapevole di rappresentare la *quinta essenza* di quest'azienda incredibile. Loro incarnano la forza, l'orgoglio e la tenacia che da sempre contraddistinguono i figli di questa terra meravigliosa. A tutte le donne e gli uomini di Calabria, che non hanno saputo piegarsi alla logica dell'assistenzialismo, né alla promessa di facili guadagni seguendo controverse logiche criminose, vanno i migliori auguri per cento di questi giorni.

Sgambellone Elisa RSA Call e Call

## PRIMO INCONTRO NAZIONALE A REGGIO CALABRIA

Grande risalto dobbiamo alla visita del neo segretario Stefano CONTI e dell'Avv. della Federazione Ugl Telecomunicazioni Ernesto CIRILLO, nelle giornate del 19 e 20 gennaio c.a..

Un grazie particolare al nostro segretario per aver preferito, quale primo incontro programmato sul territorio nazionale, la nostra regione in relazione ad un riconoscimento dovuto per l'attività svolta in questi ultimi due anni e, che hanno visto la Ugl Tlc crescere in modo significativo. Il lavoro svolto ci ha consentito di raggiungere risultati di eccellente, senza badare al tempo che al dispendio economico, nella convinzione di poter portare a termine un "impegno" preso con l'uscente segretario Nazionale Gianni FORTUNATO, convinto, che ci fossero in Calabria i presupposti e gli uomini e le donne, capaci a poter affermare in termini di visibilità e di crescita la Ugl Tlc. Di questo gli saremo sempre riconoscenti e grati per l'impegno profuso nei nostri confronti, personalmente lo ritengo una guida e maestro indimenticabile.

Certamente, sarei ingeneroso se non ascrivessi tale performance ai tanti dirigenti che hanno creduto e abbracciato la nostra causa, formando SQUADRA e, che ci hanno seguito in questo progetto, fra di essi voglio citare il collega Giuliano RENDA che ben supporta i giovani Domenico MAZZEI e Salvatore IANNUZZI in Telecontact Center, Patrizia MANDILE e Manuela CARROZZA in Abramo C.C. e in ultimo, ma non per importanza, la infaticabile Anna CAPOGRECO di Call&Call di Locri. Questi, insieme ad altri giovani dirigenti oltre ai nuovi iscritti in Telecom Italia alcu-

ni dei quali validi dirigenti regionali, sono stati gli artefici della nostra crescita in Aziende dove non si aveva alcun rappresentante. Proprio con essi il neo Segretario Nazionale ha potuto condividere le due giornate, che lo hanno visto prima impegnato con il legale in assemblee ed incontri su Catanzaro presso Telecom Italia e in Abramo C.C., per poi concludere la sua visita in Calabria nella giornata del 20, intervenendo alla conferenza stampa tenutasi presso la sede Regionale della Ugl di Reggio Calabria, per ufficializzare l'Osservatorio sui Call-Center in Calabria.

Alla presenza del Segretario URT Antonio FRANCO si è voluto divulgare questa nostra iniziativa, quale sintesi all'attività svolta dalla Ugl Tlc Regionale, ritenendolo uno "strumento" dal quale non si può prescindere per un valido controllo sulla gestione/organizzazione dei Call Center, alla luce dei fondi regionali a loro stanziati. Altri erano presenti il Segretario Regionale Domenico PROVENZANO, i Segretari Provinciali ed una rappresentanza delle RSA presenti nelle aziende. La visita si è conclusa nel primo pomeriggio in quel di Locri, dove il Segretario ha tenuto una partecipata assemblea presso il Call Center di Call & Call, dove alla presenza di circa 100 giovani, ha incentrato il suo intervento sia sul contratto nazionale di categoria che sulle problematiche che sono specifiche del settore.

Guglielmo Nucci

## DEGRADO E INSICUREZZA

Da molti giorni, presso Via Panebianco ( CS ), nei bagni del secondo piano dello stabile, a causa di infiltrazioni di acqua dal tetto, è divenuto alquanto pericoloso l'uso dei servizi igienici. L'infiltrazione, pur segnalata nei giorni scorsi, non risulta essere stata oggetto di alcun sopralluogo. Pertanto si invitano i pre-



non raggiunga temperature adeguate al periodo meteo in corso, invitando ad anticipare l'accensione degli stessi, almeno 1 ora prima dell'inizio del turno.



posti alla sicurezza, igiene e salute dei lavoratori a provvedere nel più breve tempo possibile al ripristino delle condizioni di sicurezza. Nel contempo, si fa presente come il sistema di condizionamento dello stesso piano, nelle prime ore di lavoro,

RSU – UGL TLC

## TRA CRISI E FUTURO DEI CALL-CENTER IL PRIMATO TRA I LAVORATORI IN CALABRIA SI COLORA DI ROSA

Qualche tempo fa ci domandavamo “quale futuro per i call-center in Calabria ” con la turbativa sul rischio dell'assetto occupazionale all'intero comparto. Quello delle telecomunicazioni è uno scenario che rischia, in ogni momento, di ridurre l'attenzione ai bisogni e soprattutto ai diritti del lavoratore. Molte sono in Calabria le aziende che lavorano nel mondo delle telecomunicazioni e molti i lavoratori che già dal 2008, per affrontare la crisi economica, hanno accettato uno stipendio ridotto o pagato in tranches; ma sfortunatamente l'accordo non viene rispettato e i pagamenti ritardano, prima di giorni e poi di settimane fino alla totale crisi di decadimento.

Tra le nubi nere dei call-center in Calabria uno ha la forza e la fortuna di alzare gli occhi e poter osservare ancora un cielo azzurro .... è la Holding Call&Call....che in Calabria ha due sedi: Locri e Cosenza. La nostra attenzione deve essere rivolta alla sede di Locri, all'interno della quale, 254 persone assunte a tempo indeterminato lavorano con affidabilità e professionalità.

Infatti, non tutti i call-center sono come quello descritto nel film “tutta la vita davanti”, che con ironia affronta la tematica del precariato sia di giovani laureati e non, e di donne in cerca di lavoro. Ed è proprio all'interno della Holding Call&Call Lokroi che lo

scenario è diretto alla donna, dopo anni e anni di lotte è finalmente riuscita ad emergere anche e soprattutto nel mondo del lavoro, figura prevaricante tra i lavoratori del call-center, infatti è del 72% la percentuale delle donne assunte. Infatti per il tipo di impiego, i potenziali clienti, preferiscono di gran lunga la voce femminile. Si evidenzia quindi l'emergere della donna al lavoro .... son tutte donne che si dividono tra lavoro e famiglia, o ragazze ma già donne che si dividono tra lavoro e studio.

Non dimentichiamo uno studio condotto nel settembre del 2009, il quale dichiara “il mondo in crisi salvato dalle donne” sono il vero mercato emergente in Italia, *e' nelle donne che si orientano i consumi delle famiglie, che fanno acquisti per sé perché lavorano sempre di più, guadagnano di più, spendono di più. Sono quindi le donne il vero mercato emergente mondiale.*

Caccamo Carmen

## INCONTRO IN ABRAMO C.C.

Nella giornata del 8 c.m. , si è tenuto l'incontro con l'azienda Abramo C.C. e le OO. SS tutte, oggetto della discussione l'ordine di servizio n.13 del 28 gennaio 2008: Prestazione Lavorativa. Le OO. SS. hanno richiesto all'azienda la immediata sospensione ritenendolo non in regola sia dal punto di vista contrattuale che legislativo . L'azienda ha ritenuto opportuno precisare le motivazioni che hanno portato a tale decisione, imputandola ad una dispersione considerevole di minuti che passano tra la timbratura ai tornelli e la loggatura sul servizio, altresì evidenziando, che essa comporta una perdita dal punto di vista economico. A seguito degli interventi che si sono succeduti, l'azienda facendo sue le perplessità emerse, pur ritenendo legittimo il suo operato, ha responsabilmente accolto la richiesta di sospendere l'ordine di servizio e di valutare congiuntamente alle parti sociali soluzioni alternative .

Inoltre si è fissato un incontro per giorno 26 c.m., con la presenza di 1 RSA per organizzazione per sito, riconoscendo loro un ruolo centrale nei casi in cui bisogna discutere di argomenti che riguardano l'organizzazione del lavoro in azienda.



( Foto di presentazione della società sul sito internet )

### UGL SUL TERRITORIO

#### COSENZA

**ENAS** - P.za Europa , 9 - 098-4.392855

e-mail:

**SEDE UTL e CAF**- Via Pietro Colletta 2 - tel e fax 098-4.36133

e-mail:

#### CATANZARO

**SEDE UTL e ENAS**- Corso Mazzini, 259 - tel e fax 096-1.721032

e-mail:

#### REGGIO CALABRIA

**SEDE UTL e ENAS**- Via Biagio Miraglia, 19 - tel. e fax 096-5.28327

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

PER QUALSIASI  
INFORMAZIONE:  
[info@uglccalabria.it](mailto:info@uglccalabria.it)