

ODISSEO

UNITA' DI CRISI SUI CALL CENTER ALLA VIGILIA DELLE ELEZIONI

Come spesso accade in questa martoriata terra, i problemi si affrontano quando ormai il malato è grave o è del tutto in agonia. Promuovere una unità di crisi per i Call Center alla vigilia di elezioni in Calabria, se condivisibile nel merito, lascia molti dubbi a facili strumentalizzazioni visto il metodo adottato.

L'esigenza di un organo di controllo in ambito regionale, e non come sembra essersi costituito a carattere provinciale, la Ugl Telecomunicazioni lo richiede da alcuni anni, convinta che bisogna "calmierare" un settore che con il tempo possa essere a rischio, ma verso il quale si investe per lo sviluppo occupazionale in Calabria.

A tal proposito, congiuntamente alle altre parti sociali, a latere di un incontro con l'uscente Assessore Maiolo, avevamo evidenziato la nostra preoccupazione e proposto di costituire un organo ispettivo per i Call Center, la cosa ha suscitato interesse nel nostro interlocutore che responsabilmente aveva condiviso rimandando ad altro incontro la possibilità a costituire un Osservatorio al quale far parte la Regione Calabria, l'Ispettorato del Lavoro, gli Enti Previdenziali e le organizzazioni sindacali nessuna esclusa.

Per rafforzare la nostra iniziativa in Gennaio abbiamo inteso convocare una conferenza stampa a Reggio Calabria, con notevole risalto sui mass-media regionali, presentando nei particolari il motivo che ci aveva spinti a chiedere la costituzione dell'Osservatorio vista la crescita esponenziale dei Call Center nella nostra Regione e le iniziative da adottare per la salvaguardia dei posti di

lavoro in un settore molto dinamico e collegato all'andamento altalenante del mercato delle telecomunicazioni, preoccupati anche dal fatto che alcune aziende committenti tendevano a de-



localizzare queste attività verso paesi dove il costo del lavoro è a minor prezzo.

Prendiamo atto che l'uscente Governatore Loiero senza coinvolgerci, ha istituito una unità di crisi, omettendo che ai primi segnali di crisi i lavoratori di Phonemedia disperatamente si erano a Lui rivolto per un incontro, necessario per denunciare l'insensibilità del loro datore di lavoro visto che non rispettava il pagamento degli stipendi, sarà una coincidenza, solo ora il governatore ritiene di affrontare questo spinoso problema, a distanza di 6 mesi di occupazione e di lotte !

SOMMARIO

UNITA' DI CRISI	1
LETTERA APERTA AI LAVORATORI DI CALL&CALL.....	2
TELECOMUNICAZIONI: UN MERCATO IMPREPARATO ALLA CRISI?.....	2
DONNE E DISABILITA'	3
"TAGLIA E ROTTAMA" IN TELECOM ITALIA!.....	4

NOTIZIE DI RILIEVO

- Task force o campagna elettorale?

Pag. 1

- Un accordo da voler firmare in Call&call

- Il mercato delle telecomunicazioni e la crisi

Pag. 2

- Donne e disabilità nel mondo del lavoro

Pag. 3

- Succede in Telecom Italia...purtroppo!

Pag. 4

Lettera aperta a tutti i lavoratori di Call&Call Lokroi : perché non possiamo firmare questo accordo?

Dopo mesi di attesa, necessari ad aprire un tavolo di confronto con l'Azienda per concordare quanto stabilito dall'accordo del 14/10/2008 e successivo del 27/10/2008, riguardante le modalità operative del passaggio al 3° livello per gli operatori (almeno 6 mesi continuativi di retribuzione inbound oltre la formazione); dopo una serie interminabile di rimandi in data 11 c.m. abbiamo finalmente ottenuto il tavolo negoziale con l'Azienda.

La UGL Telecomunicazioni, oltre a far presente che il passaggio al 3° livello era ormai sancito dal vigente CCNL, intendeva anche valorizzare la professionalità degli addetti ai call center e conseguentemente viste la complessità delle diverse lavorazioni che rendono improrogabili a nostro avviso una seria riflessione sugli inquadramenti professionali e le mansioni svolte, anche nei confronti degli amministrativi.

Si volevano affrontare altre problematiche divenute essenziali per migliorare la organizzazione e la gestione del personale, fra le quali la formazione tanto reclamizzata ma puntualmente disattesa. Volevamo discutere su come poter migliorare la quotidianità e la serenità lavorativa, ma l'Azienda aveva fretta di chiudere l'accordo e qualche altra sigla sindacale irresponsabilmente di sottoscriverlo, ritenendo con l'avallo aziendale, di estromettere la nostra organizzazione pur se rappresenta il 70% dei lavoratori.

Noi non siamo disposti ad attendere altri otto mesi per poter parlare con le Relazioni Industriali di Call & Call di questi problemi. O si affronta la questione a tutto tondo o firmare un

accordo che sancisce un diritto comunque previsto contrattualmente non ha senso. Per questi motivi non riteniamo possibile



sottoscrivere tale accordo, nel rispetto degli impegni che abbiamo preso da tempo con le nostre RSA e con i colleghi di Locri.

La performance dei risultati raggiunti, riconosciuti dall'azienda, sono dovuti alla serietà e all'impegno dei lavoratori e delle lavoratrici per i quali con estrema chiarezza chiediamo il giusto riconoscimento e la giusta attenzione.

Nulla di più.

Telecomunicazioni: un mercato impreparato alla crisi della telefonia fissa?

La rivoluzione scatenata dalla tecnologia IP attraverso l'Adsl Naked (per Adsl Naked si intende la possibilità data agli altri gestori di utilizzare servizi dati wholesale ADSL a banda larga in assenza del servizio di telefonia tradizionale presso il cliente), con la riduzione delle linee di telefonia fissa e la continua crescita dei servizi basati su questo protocollo di rete, è una delle maggiori fonti di preoccupazione dei responsabili delle società di telecomunicazione di tutto il mondo.

La reazione comune al cambiamento in atto nel mercato mondiale delle Telecomunicazioni è l'incertezza su come affrontare la rivoluzione dell'IP, pur nella convinzione che saranno proprio i servizi basati su IP a dettare la futura crescita dei ricavi. Il principale timore riguarda il crescente abbandono della telefonia fissa tradizionale. Per sostituire il conseguente crollo dei ricavi, i migliori player sul mercato si rivelano quelli in grado offrire servizi a valore aggiunto basati su IP con nuove strategie di prezzo, sebbene molte società debbano ancora definire le proprie strategie relative all'IP.

Ormai quasi una famiglia su dieci non ha più una linea fissa, e quasi tre famiglie su dieci possiedono solo il telefono cellulare o ricorrono solo raramente (o addirittura mai) all'apparecchio tradizionale. L'emergere di nuove reti, nuovi concorrenti e nuovi dispositivi collegabili tra loro, sta creando una pressione senza precedenti sugli operatori telefonici globali: si tratta di riuscire a fronteggiare competitor diversi da quelli tradizionali riuscendo a mantenere un ruolo centrale nella connessione dei clienti, che richiedono sempre più servizi voce e dati interconnessi, comunicazioni "sempre e ovunque", ricercando così sempre maggiori sforzi tra innovazione di reti e di prodotti. Con i mercati interni

ormai fortemente coperti, è opinione comune che saranno i mercati internazionali a giocare un ruolo più determinante nel futuro dei ricavi e della crescita.

Mentre gli operatori basati su IP possono entrare in qualunque mercato con un'infrastruttura minima o addirittura assente. Terminata la corsa al cablaggio, il nuovo campo di battaglia è rappresentato dai servizi a valore aggiunto, avendo come obiettivi il mantenimento della clientela e la crescita dei ricavi. Convergenza è stata la parola chiave dell'ultimo decennio, ma ora le piattaforme IP stanno maturando e molte società tradizionali devono ancora definire la loro strategia go-to-market.

Con i consumatori che richiedono nuove forme di servizi voce e di comunicazione in bundle, non sorprende vedere come molti gestori diano priorità a questi temi. I bundle di servizi, la convergenza tecnologica, la crescente concorrenza globale e la compressione dei margini stanno causando un forte mutamento nel settore delle telecomunicazioni.

E allora come superare la persistente crisi della telefonia fissa? Semplicemente cercando di trasformare la concorrenza in co-operation attraverso una piattaforma di servizi gestiti, che permette di creare e ampliare offerte di servizi per la clientela finale attraverso un'infrastruttura subito disponibile senza investimenti, e soluzioni IP flessibili che permettono di far crescere i ricavi per soddisfare gli investitori.

Nicola Canino

Donne e disabilità

Quando il Segretario Nazionale del Coordinamento Donne mi ha invitato a trattare un argomento, nell'ambito del sociale, che mi stesse particolarmente a cuore, ho avuto difficoltà ad individuare uno che fosse, più di tanti altri, meritevole di un (sia pur veloce) momento di riflessione. La società attuale è, innegabilmente, afflitta da numerose problematiche che non possono lasciarci indifferenti e meriterebbero maggiore sensibilità da parte di ognuno, basti pensare ai bambini indifesi, agli anziani abbandonati, alle violenze sulle donne, ai disastri ecologici, alle difficoltà intrinseche dell'essere donna oggi, nella contestuale molteplicità dei ruoli che la donna stessa ricopre, in quanto madre, moglie e lavoratrice.

Se è vero, ed inconfutabile, che le difficoltà che vivono le donne nel quotidiano sono tante, diventano, parimenti, molto più ardue ed innumerevoli per coloro che sono costrette a vivere una situazione di disabilità! Queste donne, infatti, si trovano a dover far fronte alla duplice discriminazione dell'essere donne e dell'essere disabili. Se, incredibilmente, il diversamente abile, in quanto tale, vive delle difficoltà reali e concrete per realizzare la propria persona, anche come lavoratore, è altrettanto indiscutibile che queste difficoltà si moltiplichino e s'ingigantiscono per la donna lavoratrice che, oltre al danno fisico, deve superare, sul piano psicologico, le pesanti conseguenze di scomodi retaggi dell'essere donna! Ma cosa significa essere disabili e, soprattutto, essere disabili oggi? Bisogna, preliminarmente, considerare tre "stati" o stadi basilari che possono essere strettamente connessi fra loro per spiegare cosa sia la disabilità. Il primo è dato dalla menomazione, cioè dalla perdita o anomalità a carico di strutture o funzioni psicologiche, fisiologiche o anatomiche, che può derivare da un evento dannoso, sia esso una malattia congenita o una complicazione conseguente, o ancora da un incidente. La menomazione può, poi, portare alla disabilità, ovvero alla limitazione della persona nello svolgimento di una o più attività considerate "normali" per un essere umano di pari età. Ed infine, la disabilità può condurre all'handicap, ovvero allo svantaggio sociale che si manifesta a seguito dell'interazione del soggetto in questione con l'ambiente esterno.

E' pacifico asserire che tale sequenza non è sempre così lineare e non necessariamente evolve passando per tutti gli stadi sopra accennati. Invero, le difficoltà quotidiane che i disabili devono affrontare sono molteplici a seconda, anche, del grado di disabilità, e, nei casi più gravi, anche i semplici gesti quotidiani diventano una sfida da affrontare con forza, ancor più grande, quando essi debbano muoversi in un contesto sociale che ignora, quasi sempre, la necessità dell'abolizione delle barriere architettoniche. Nello specifico, poi, le donne con disabilità, pur dimostrando di non voler rinunciare a vivere una vita "normale" e a voler realizzarsi nella vita sociale e nella professione, si trovano a dover fronteggiare atteggiamenti negativi, soprattutto in ambito lavorativo che, in taluni casi, possono comportare la rinuncia al prosieguo dell'attività professionale. Nel campo

lavorativo, infatti, le donne, per le quali è intervenuta una disabilità a seguito di infortunio sul lavoro, subiscono, spesso, un licenziamento o decidono di rinunciare definitivamente all'attività lavorativa prima svolta o, ancora, di cambiare occupazione. Tali scelte non sono dettate da ragioni oggettive ma, sovente, da quella intolleranza che si riscontra verso il disabile, ancorché da condizioni ambientali sfavorevoli che non possono e non devono essere addebitate alla donna lavoratrice ma che, piuttosto, sono frutto di pregiudizi o di scarsa conoscenza delle potenzialità di un disabile. Impegnarsi nel mondo della disabilità significa venire a contatto con tematiche importanti, come quelle della possibilità di accesso al mondo lavorativo, scolastico, ecc., nonché dei diritti di cittadinanza e delle pari opportunità. Si incontrano, in verità, vissuti ed esperienze personali, spesso nascosti o sottaciuti, ove il senso di solitudine e di isolamento è forte, pur contrapponendosi, spesso, alla ricchezza delle relazioni che si instaurano grazie alla volontà delle persone di ritrovarsi con altri, di riunirsi e interagire. E' essenziale, infatti, rendere le donne diversamente abili partecipative alla vita del Paese, partendo, innanzitutto, dall'accesso a un lavoro conforme alle loro possibilità e promuovendo, contestualmente, misure e programmi destinati a migliorare le attitudini personali e le qualifiche professionali, al fine di consentire l'accesso a professioni più competitive sul mercato ordinario del lavoro.

Occorre una forte attività di informazione perché le donne diversamente abili prendano coscienza della loro posizione, dei loro diritti e delle loro responsabilità. Una diffusa attività di sensibilizzazione e di conoscenza, sia verso il pianeta della disabilità che del mondo esterno, abbatte vergognosi pregiudizi e conduce ad una maggior riflessione e all'impegno di diventare propositivi ed utili per la individuazione delle strategie di risoluzione delle problematiche connesse.

Un punto di partenza fondamentale per godere di pari opportunità, a mio giudizio, è proprio quello dell'istruzione, mentre, nell'ambito professionale, le donne disabili devono poter accedere a tutti i programmi di formazione ed, anzi, essere incoraggiate a parteciparvi. Esse, infatti, perché uniche e speciali nella loro individualità, possono così trovare gli spazi più consoni alle loro potenzialità lavorative e dimostrare come la diversità fisica non sia un aspetto negativo e limitante, ma una diversa capacità di esaltare il principio che ogni individuo è unico ed irripetibile!

I disabili, in genere, e le donne disabili in particolare, recano con loro, certamente, messaggi universali che si qualificano e si esplicano nell'importanza del riconoscimento e della valorizzazione delle differenze per una eguaglianza operativa, tangibile nella vita quotidiana. E, soprattutto, ci dimostrano il potere di fare bene le cose in tanti modi.

Bisognerebbe considerare la diversità come un valore precipuo di qualità e capacità, proprio come facevano gli antichi Maya, che trattenevano nel Tempio ed adoravano le persone che avevano delle diversità morfologiche, proprio perché, nel loro pensiero, le persone "diverse" nel fisico avevano qualche dono in più, non già qualche qualità in meno!

Avv. Virginia De Fiore

“TAGLIA E ROTTAMA” IN TELECOM ITALIA !

Il giorno 11 marzo si è svolto l'incontro tra i Sindacati e Telecom Italia e SSC per discutere la cessione di ramo di IT Operations. La delegazione nazionale di UGL Telecomunicazioni ha espresso netta contrarietà ad un'operazione che:

- nulla ha di “industriale”, ma solo una inaccettabile logica finanziaria;
- non presenta alcun obiettivo di reale efficientamento strutturale ma, solo un semplice quanto pretestuoso taglio del costo del lavoro;
- non garantisce i lavoratori che transitano in SSC perché non si “gonfia” di personale un'azienda che è già in perdita e si dichiara contestualmente sulla procedura di cessione, che “verranno avviate tutte le iniziative di razionalizzazione dei costi industriali, compreso l'efficientamento dell'organico in forza ...” farà da apripista ad altri tagli del personale e a probabili altre cessioni di ramo, vista l'imminenza del Piano Industriale di fine marzo.



Su altri punti, come il passaggio dalle 38 alle 40 ore settimanali o la questione delle società d'appalto, le delegazioni aziendali, seppur sollecitate, non hanno fornito alcun chiarimento.

Siamo pronti sin da ora a supportare tramite le ns strutture legali i lavoratori che avranno intenzione di impugnare la cessione di ramo.

La consuetudine di far ricadere interamente sulle spalle dei lavoratori il costo degli errori degli ultimi anni di un management troppo spesso imbarazzante, il tentativo di far credere che l'unica soluzione alla riduzione dei costi di un'azienda sia quello di inci-

dere sul personale (quando sappiamo bene che in Telecom quest'ultimo rappresenta una voce neanche troppo importante sul bilancio ...), non può essere più tollerata.

Respingiamo totalmente questa prassi del “taglia e rottama” e invitiamo tutti alla massima mobilitazione.

Il 23 marzo p.v. la UGL Telecomunicazioni ha indetto uno sciopero per l'intera giornata per tutti i lavoratori del settore IT Operations interessati dalla cessione di ramo. Ora come mai necessita una risposta forte e compatta di ogni sigla sindacale.

la Segreteria Nazionale.

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:
segreteria@uglitalcalabria.it

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@uglitalcalabria.it