



Speciale



NOTIZIE

Periodico Sindacale della Unione Territoriale di Lecce - Spedizione in abbonamento postale - Art. 2, Legge 662/96 - Filiale Poste di Lecce - Anno XLI n. 3 - Maggio 2011



WAIT

Il settore dove operano le aziende di Call Center è tra quelli maggiormente esposti alla fluidità delle condizioni di lavoro. I committenti, senza esclusione alcuna, scalpitano per ottenere dai loro partners prestazioni efficienti, in linea con parametri teorici sempre stringenti e teorici. Lo sanno bene gli operatori, sottoposti di continuo a pressioni su produttività e tempi di lavorazione.

Ciò che quindi contraddistingue la giornata lavorativa di ogni addetto è fare tutto in fretta, senza distrazioni, con efficacia e, quasi fosse cosa naturale, coniugando il tutto con una cortesia smisurata. Il bello è che tutto ciò **gli operatori lo garantiscono giorno dopo giorno dopo giorno.**

Salvatore Castrignano

◆ Ricorda che le conseguenze della tua collera sono spesso più gravi delle sue cause
(M.Aurelio)

DA TELE2 A TELETU...

L'importanza che ha avuto la commessa **Tele2** in questi anni per **Transcom Lecce** è indiscussa. Basti pensare che, grazie all'investimento fatto sulla nostra sede, **il personale in essere dal 2005 ad oggi si è più che decuplicato.**

Tale crescita della sede leccese è appunto merito, in gran parte, dell'aumento di attività della "Commessa Telefonica" che ha deciso, negli anni, di dar merito e fiducia al personale salentino che ha saputo ripagare con grande professionalità e serietà, distinguendosi in qualità e risultati.

A livello operativo molto è cambiato con l'acquisizione (nell'ottobre del 2007) di Tele2 da parte di Vodafone Italia, con la conseguente nascita e passaggio in TeleTu. Ovviamente tale mutamento era preventivabile in quanto, mentre in precedenza la Commessa e Transcom erano dappertutto Management Partner, dall'autunno del 2007 i rapporti e gli equilibri hanno subito notevoli mutamenti anche a livello lavorativo.

Tali variazioni non sempre sono andate a migliorare lo svolgimento dell'attività lavorativa; spesso modifiche procedurali e gestionali hanno portato, da una parte, ad un carico maggiore sull'operatore di re-



sponsabilità e stress, dall'altra una risposta da parte degli agenti ancora una volta "eccezionale". Conferma di ciò è arrivata, con soddisfazione da parte di tutti, nell'incontro avuto da una delegazione di lavoratori Transcom Lecce con i massimi vertici TeleTu il 05/04 u.s.: da tale meeting è emerso **l'ottimo lavoro svolto dalla sede leccese sui vari processi.**

Negli ultimi mesi la commessa "storica" TeleTu ha avuto un ridimensionamento, soprattutto in seguito all'avvento delle nuove attività PayPal e Pfizer con il fondamentale sostegno della Fistel Cisl. Tale ridimensionamento non ha causato diminuzione della degli organici ma semplicemente è frutto di uno spostamento di agenti sulle nuove commesse, con conseguente migrazione di parte dell'attività TeleTu su

altre sedi. Abbiamo inoltre, anche grazie all'impegno ed alla nostra vigilanza costante, accolto con favore le decisioni di "sgravare" gli operatori leccesi del turno lavorativo domenicale e, da parte di TeleTu, di ritoccare gli orari di assistenza clienti, apertura/chiusura e week-end. La realtà call center è in continuo e forte mutamento. **L'impegno della Fistel Cisl, il mio impegno,** sarà sempre orientato alla tutela del lavoratore, all'ascolto e sostegno di tutti coloro dovessero avere necessità, al tentativo di far condividere con tutti i colleghi non solo le idee, le strategie, le azioni, ma un impegno **reale fatto di coraggio, speranza e, perché no, di sogni per un futuro migliore.**

Gianni Bramato
RSU/RLS FISTEL
CISL



● QUI Call&Call EGR 2011: ai lavoratori garantiti € 265

Il 2 maggio è stato firmato a Roma dalle Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e i responsabili di Call&Call l'accordo per il pagamento dell'Elemento di Garanzia Retributiva (ex art.56 CCNL TLC). Dopo un lungo e faticoso confronto si è arrivati



ad una intesa che, anche in considerazione del particolare momento di difficoltà che sta attraversando il settore dei call center, Call&Call procederà al pagamento dell'EGR 2010 in **due tranches: la prima di 130€ con la retribuzione di aprile; la seconda di 135€, con una maggiorazione di 5€ rispetto a quanto previsto, con la retribuzione di settembre.** La FISTel CISL giudica positivamente l'esito del confronto, consapevole che

alla fine abbia prevalso in tutti il senso di responsabilità che ha evitato inutili contrapposizioni confermando così "la volontà di tutti di continuare nel percorso di costruzione di un sistema di relazioni sindacali stabile e proficuo". Ora il confronto proseguirà già nelle prossime settimane per rafforzare il sistema di relazioni e raggiungere l'obiettivo di un buon contratto integrativo aziendale.

Rocco Pacella
RSU/RLS FISTel CISL

● QUI Comdata Raggiunto l'accordo per il Premio di Risultato

'Il premio di produzione', o di risultato nasce e viene riconosciuto intorno agli anni sessanta come strumento compensativo alla produttività aziendale ed è stato poi trasformato dalle contrattazioni aziendali in un vero e proprio compenso fisso ad integrazione della retribuzione di base avente periodicità plurimensile. Grazie quindi all'impegno delle organizzazioni sindacali, nell'incontro nazionale svoltosi nel mese di aprile tra Comdata, le OO.SS Nazionali e le RSU, si sono definiti i punti cardine sui quali misurare gli obiettivi aziendali da raggiungere e le successive modalità per la distribuzione del premio agli operatori.

L'ammontare del premio di produzione verrà stabilito in base alla produttività e redditività raggiunta annualmente dall'azienda.

Per stabilire la quota spettante nell'anno in corso è stato considerato l'anno fiscale

2010/2011.

Nello specifico è stata calcolata una quota di € 800,00 spettante a ciascun operatore che sarà distribuita nel seguente modo:

- luglio 2011 una quota pari al 50% del premio maturato;

- ottobre 2011 la parte rimanente fermo il raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'azienda.

Risulta a mio avviso paritaria e rispettosa del lavoratore la decisione di erogare la quota totale del premio di produzione in proporzione ai giorni di lavoro effettivamente lavorati. La quota che ogni impiegato percepirà sarà differente a seconda dei giorni di assenza lavorativa (in particolar se vengono superati i 7 gg. di assenza per malattia) mentre si avrà una particolare attenzione verso i dipendenti affetti da gravi patologie. Prestiamo attenzione al fatto che

con la Finanziaria 2010 è stata prorogata all'anno in corso la detassazione al 10% delle somme corrisposte come premio di produzione, grazie all'accordo sottoscritto da CISL e UIL con il governo. L'obiettivo rimane sempre quello di sottrarre al prelievo fiscale tutte le parti di retribuzione non fisse in busta paga, sostenendo in particolar modo lo sviluppo dell'autonomia nel lavoro e premiando la produttività. Grazie alla tassazione separata, tra l'altro, gli straordinari e i premi di produzione non saranno accumulati all'imponibile fiscale per il calcolo dell'addizionale regionale e comunale. Insomma, un premio che contribuisce a far sentire il dipendente **parte integrante della propria azienda;** un premio che porta il lavoratore a sentirsi valorizzato e stimolato nel proprio operato.

M. Grazia Baldacchino



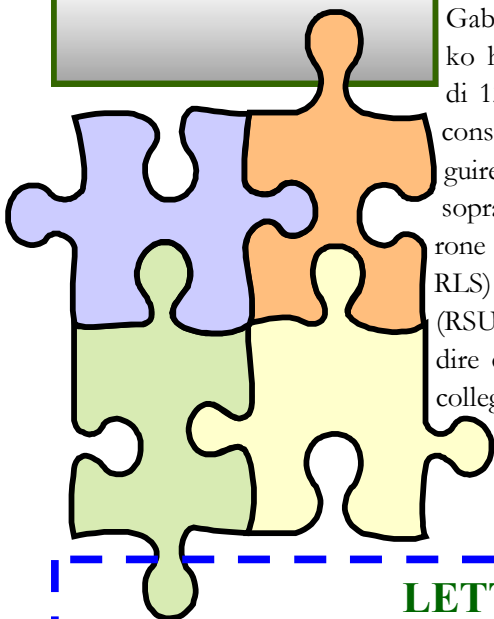
L'art 44 del CCNL TLC stabilisce che il Premio di Risultato sia **"calcolato solo con riferimento ai risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le parti aventi come obiettivo incrementi di produttività, di qualità, redditività ed altri elementi rilevanti ai fini del miglioramento della competitività aziendale nonché ai risultati legati all'andamento economico dell'impresa"**.

E che **"avrà caratteristiche di non determinabilità a priori"**.

Vuoi saperne di più?

Contattaci





Nella giornata di martedì 19 u.s. si sono svolte in Comdata Lecce le elezioni per le RSU/RLS. La lista FISTel CISL, rappresentata da Renna Elisabetta, Barone Francesco, Del Coco Nicoletta, Di Leo Amalia, Donadeo Gabriele e Scorrano Mirko ha ottenuto un totale di 122 preferenze che ha consentito di poter conseguire la nomina di due dei sopracitati candidati: Barone Francesco (RSU/RLS) e Renna Elisabetta (RSU). Non si può non dire che entrambi i nostri colleghi sono stati premia-

ti per l'impegno e la determinazione che hanno messo in tutto il periodo di questa faticosa "campagna elettorale". Tutti i candidati CISL, e i due eletti in particolar modo, hanno ottenuto preferenze anche in virtù del fatto che non si sono mai esposti con promesse o garanzie ma si sono resi disponibili nell'assumere una responsabilità importante e con serietà per tutta la durata dell'incarico. Pensieri questi che hanno indubbiamente trovato attendibilità e veridicità in ognuno di votanti. Senza dimenticare, altresì,

gli altri candidati che hanno messo impegno ed entusiasmo in questa esperienza garantendo in ogni caso la loro volontà ad impegnarsi nel sindacato a prescindere dalla elezione, in quella **logica di "squadra" che tutti hanno condiviso dall'inizio**. Non rimane che augurare un grosso in bocca al lupo agli eletti nell'attesa di vederli operare per il bene di tutti noi, convinti che sapranno anzitutto garantire "ascolto" ad ogni singolo lavoratore.

Fabiola De Filippis



LETTERA AI NEOELETTI RLS: ORA TOCCA A VOI.

Mi chiamo Maria Cafaro e sono una dei Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza uscenti di Comdata Spa, sede di Lecce. Ho iniziato questa impresa nel 2009 quando eravamo poco più di 50 dipendenti, mi sono impegnata nel ruolo ma non è stato facile in quanto in azienda non si era ancora formato un RSU e le organizzazioni sindacali non erano entrati appieno in azienda.

All'inizio mi ponevo le domande "Ma cos'è un RLS? Cosa devo fare?", non sapevo neanche quali fossero tutti i miei compiti; poi, dopo il primo incontro con il RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione in Comdata Spa), ho iniziato a capire, ad informarmi sulla normativa che aveva creato questa figura (dlgs 626/94 ora sostituito dal dlgs 81/08). Non era però facile in quanto sola (ovvero senza l'appoggio di un sindacato).

Mi chiedevo: "l' RLS è una figura definita o indefinita?"

Oggi ripeto questa domanda, perché credo che sia importante che i nuovi RLS capiscano fino in fondo la diversità tra la figura del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e l'essere un componente della RSU. **Credo che siano due ruoli ben diversi, anche se parte della stessa famiglia, ma diversi.**

Far parte della RSU è sicuramente più semplice, sei già inserito in una organizzazione forte all'interno dell'azienda, negli incontri sei maggiormente rispettato, mentre essere RLS mi ha fatto sentire una persona orgogliosa (pensando al ruolo che avevo) di poter fare qualcosa di buono per i miei colleghi, ma anche timorosa, perché spesso ero sola e non sapevo fino a quanto potessi spingermi.

Oggi posso dire che è stata una bella esperienza e auguro ai neoletti RLS di riuscire in questa nuova loro impresa. C'è tanto da fare ma con la voglia, l'impegno e il coraggio si possono ottenere grandi risultati. **Il consiglio che sento di poter dare è sicuramente di tenersi informati**, documentarsi soprattutto con l'ausilio della forza sindacale.

Un augurio di buon lavoro a tutti i nuovi RLS.



● QUI Teleperformance 712 Licenziamenti in assenza di regole

In & Out S.P.A., la cui denominazione in ambito commerciale è "Teleperformance", è azienda di servizi, di supporto tecnico e di vendita, col compito di gestire tali attività per conto di società terze. **A Taranto impiega oltre 1800 dipendenti.**

Qui vengono gestiti diversi tipi di compagnie quali Enel Servizio Elettrico, Enel Energia, Tv Sat, Mediaset Premium, ENI e Wind.

L'attività di supporto tecnico viene gestita in diversi ambiti, principalmente tramite servizio clienti telefonico, insieme ad una versa-

tilità nella gestione delle pratiche documentali, recepite sempre tramite commessa terza da parte del consumatore. L'assenza di norme regolamentate (es. *Commesse assegnate col criterio del minimo ribasso, Incentivi indiscriminati per l'apertura di nuovi call center- Delocalizzazione delle commesse fuori dall'Italia*) nel mercato dei call center, congiuntamente alla crisi globale, lo scorso anno generò **una lunga contrattazione** fra sindacati e Azienda, per determinare un accordo di attuazione dei contratti di solidarietà per i circa 2.000 dipendenti della provincia di Taranto. La crisi, tuttavia, ancora oggi non è risolta all'interno di un



mercato privo di regole definite e grava pesantemente sui lavoratori jonici.

La procedura di licenziamento infatti si riapre in Azienda per i 712

dipendenti della sede tarantina. Lungi da ogni polemica è premura inderogabile del sindacato che rappresento utilizzare **tutti gli strumenti atti a debellare tale spettro e salvare i posti di lavoro a rischio.** La stessa occasione sarà utile per stimolare il comparto a dotarsi di regole valide per tutti, che realizzino la definitiva salubrità del lavoro dell'Azienda.

Gianfranco Laporta
RSU/RLS FISTel CISL

Teleperformance



Ecco la tessera CISL 2011



Il tradizionale cartoncino tascabile va in pensione e viene sostituito da una card plastificata con chip incorporato. Si concretizza così un progetto che aveva preso avvio, come idea, già una decina d'anni fa, e che ha come obiettivo principale quello di offrire una chiave di accesso ad una gamma di servizi e di agevolazioni che valorizzino l'adesione al sindacato.

Con la Card 2011-2013 gli iscritti possono contare su quattro diverse linee di servizi e prestazioni a costo agevolato. La prima riguarda le assistenze e le tutele che garantiamo tramite il sistema dei servizi Cisl. Poi quella degli sconti offerti dalle società con cui abbia-

mo sottoscritto delle convenzioni a livello nazionale e che riguardano il credito, le assicurazioni, l'energia e l'alimentare.

Ma attraverso il circuito NOI CISL, che è già costituito da migliaia di esercizi e punti vendita presenti su tutto il territorio nazionale presso i quali il socio Cisl che spende con la nostra Card accumula punti per buoni acquisto di vario tipo cui si aggiungono quelli territoriali, i vantaggi e le tutele aumentano. Riteniamo che questa iniziativa rappresenti quella tutela quotidiana di fronte alla crisi e ci dia l'opportunità di valorizzare la solidarietà collettiva. Un modo di fare che i lavoratori, specie quando le difficoltà sono serie, apprezzano molto di più della semplice protesta.

Visita il sito www.cislecce.it per trovare tutte le convenzioni. Ad ogni iscritto, in ogni caso, consegneremo un depliant con tutti i vantaggi e le convenzioni.

Anno XLI
n. 3 - maggio 2011

Direttore:

Piero Stefanizzi

Direttore Responsabile:

Salvatore Gentile

Sped. in abb.to postale

Art. 2 - Legge 662/96

Filiale Poste di Lecce

Registrazione

Tribunale di Lecce n. 125

CISL NOTIZIE

viale della Libertà, 79 - 73100

Lecce Tel. 0832 314888

Stampato in proprio



La notte del 6 dicembre 2007 sette operai della acciaieria **ThyssenKrupp** di Torino morirono per un rogo. La verità processuale ha individuato che la responsabilità di quelle morti è da attribuire a mancati investimenti nella sicurezza e alla assenza di controlli. Con una svolta epocale il giudice ha stabilito la **piena responsabilità dei massimi vertici aziendali** condannati per omicidio e incendio con dolo eventuale. **Sperando non accada più**

**ISCRIVITI ALLA
FISTEL CISL**
Contatta il tuo
Rappresentante Aziendale

Vuoi contribuire anche tu?
fistel.lecce@cisl.it