



HANG UP! COBAS

Bollettino di ControInformazione a cura del COmitato di BASe Atesia-Almaviva C.

Fot. in prop v.le Manzoni, 55 Roma.

n.5

LA RILEVAZIONE BIOMETRICA: dalla prevenzione del crimine al controllo degli operatori di call center. Con il provvedimento del 17.01.2008 il garante della protezione dei dati personali ha introdotto per tutti i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, alcuni obblighi da adottare nel trattamento dei dati di traffico telefonico e telematico con l'intento di elevare il livello di protezione a

garanzia dei clienti. Le aziende attive nel settore telecomunicazioni come Wind, Vodafone e Telecom e tutti i relativi outsourceurs come Almaviva Contact, Alicos ecc. solo per rimanere da noi, hanno provveduto ad adeguare i sistemi che trattano dati traffico, in genere, adottando la soluzione tecnica cosiddetta STRONG AUTHENTICATION. Mentre Telecom e i suoi outsourceurs di riferimento hanno adottato come strumento di Strong Authentication il famoso Token, quella sorta di chiavetta rossa che inseriamo nel pc prima di lavorare, Wind, Vodafone e conseguentemente outsourceurs come Alicos (del gruppo Almaviva) hanno ritenuto necessario utilizzare la fantomatica rilevazione biometrica. Vista quest'eclatante novità della rilevazione biometrica, che qui dobbiamo intendere come **registrazione dell'impronta digitale**, la domanda sorge spontanea: come siamo arrivati alla rilevazione delle impronte, utilizzate come sistema di riconoscimento sin dal XIX secolo e dal 1970 dall'**FBI** che ha iniziato a memorizzarle a scopo di prevenzione contro il crimine, *per controllare l'attività lavorativa degli operatori di call center?* Gli attori di tale teatrino sono stati come al solito le aziende spalleggiate dai sindacati confederali. Le grandi aziende come Wind e Vodafone hanno spinto affinché venisse applicato questo strumento nelle loro aziende distorcendo il provvedimento del garante che così recita (par. 7): "Per i dati di traffico trattati per esclusive finalità di accertamento e repressione dei reati, una di tali tecnologie deve essere basata sull'elaborazione di caratteristiche biometriche dell'incaricato, in modo tale da assicurare la presenza fisica di quest'ultimo presso la postazione di lavoro..". Da qui appare evidente che per quanto concerne i call center, bastava semplicemente una doppia autenticazione e non certo l'uso delle impronte,

né necessarie, invece, per chi espleta attività di tipo investigativo/repressivo. Naturalmente ciò si è reso possibile grazie, come al solito, alla compiacenza dei sindacati confederali i quali hanno dapprima firmato accordi volti solamente ad aumentare la pressione ed incrementare il controllo sul lavoro degli addetti al call center, così come da richieste aziendali, per poi successivamente **ribadire che l'uso del rilevamento biometrico per il personale che non è preposto all'accesso dei dati di traffico per esclusive finalità di accertamento e repressione dei reati non è obbligatorio e in questo modo si va oltre il disposto del Garante...;** e siccome, aggiungiamo noi, si va oltre il disposto del garante, all'ora era giusto che firmassero come è accaduto recentemente il 10/12/2009 ad Alicos per le commesse Wind e Tele2? Cercando di iniziare a smontare, una volta per tutte, quel pericoloso assioma che da alcuni anni ci sta peggiorando vistosamente la vita ovvero più sicurezza e (presunte) tutele in cambio di maggior controllo ci chiediamo: quando passeremo alla rilevazione dell'iride per poter lavorare?



"...prendiamo atto..". Questa è la frase che i segretari territoriali di Cgil-Cisl e Uil hanno più volte pronunciato dopo che l'azienda, come oramai ci ha abituato da circa 10 anni, ha "pianto miseria"; un leggero movimento verticale del capo delle varie Rsu Confederali presenti all'incontro ha accompagnato questo lamento che, dal numero elevato dei loro SI, che orgogliosamente rivendicano, si desume che sia per loro un riflesso incondizionato al cospetto dell'azienda. Tutto questo dopo che per circa 2 ore l'azienda, i segretari Cgil-Cil-Uil e 3 RSU delle rispettive sigle, si erano chiusi in una stanza del quarto piano. Cosa si saranno detti in quella sede, ovviamente non è dato saperlo. Cgil-Cisl-uil e UGL quindi prendono atto della situazione, e **"incassano" 35 miseri passaggi a 6 ore** credendo, o facendo finta di credere, alla grave situazione che l'azienda ha dichiarato: problemi di cassa, flussi di chiamate che tendono a diminuire ecc. Nel mentre l'azienda continua a chiedere straordinari, il gruppo Almaviva continua a crescere (in questi giorni ha acquistato il 39% di TSF da Trenitalia) e a rilasciare roboanti interviste sui giornali. Senza "batter ciglio" accettano un numero misero di incrementi orari facendo finta di non sapere che il lavoro c'è. Infatti **l'azienda, a cui loro dicono sempre SI, sta trasferendo i flussi di chiamata fuori dall'Italia, ove il costo del lavoro è minore: in Tunisia la COS Tunisie, azienda del Gruppo Almaviva, ha già reso operativo il call center TIM 119.** I Sindacati Confederali, non curanti di questo "irrilevante" particolare, continuano a firmare "accordi regalo" come quello sulle ROL, correndo in soccorso dell'azienda che, malgrado la modifica del CCNL, avrebbe dovuto pagare per intero le ROL residue del 2008 e del 2009 a chi rispettivamente ne aveva fatto e a chi ne avrebbe fatto richiesta! Solo l'esiguo numero delle richieste di monetizzazione ha evitato l'ennesima figuraccia alle Rsu Confederali+UGL.

E correranno in soccorso dell'azienda anche sulla questione del Controllo a Distanza, a seguito delle infrazioni all'art. 4 della L300/70 rilevate dagli Ispettori del Lavoro! Una specie di 118 per l'azienda!

Almaviva ringrazia, incassa e continua a massimizzare i suoi profitti sulla pelle dei lavoratori che continuano a sopravvivere con 600 euro al mese.

Guadagno 600 € al mese e sono più stressato di Obama!

Paradossi del lavoro in Almaviva: guadagno 600 € al mese, mi alzo alle cinque di mattina, o bighellono fino a mezzogiorno, tutti i giorni che Dio comanda, festività incluse, e porto a casa 600 euro scarsi al mese! Non solo, sono anche "attenzionato" peggio di un criminale (leggo che addirittura si parla di impronte digitali; a quando il braccialetto elettronico?), monitorato tutto il tempo. Sanno quello che faccio, quando lo faccio e mentre lo faccio. Mi tocca alzare la mano pure per andare a pisciare, come i carcerati istituzionalizzati di cui parla Stephen King in Showshank Redemption. Caro Stephen, se vieni ad Almaviva (bel nome, complimenti! Almaviva sulla pelle degli altri) rivaluti le carceri americane, te lo dico io. Tutto il giorno al telefono a parlare di cazzate con i cerebrolesi, e il cervello se ne va in pappa! A volte mi sento come Jack Nicholson in "Qualcuno volò sul

• COS TUNISIE • 

Cerchiamo Operatori Inbound



Selezioniamo per il Primo Operatore
di Telefonia Mobile in Italia



OPERATORI DI LINGUA ITALIANA
anche privi di esperienza specifica.

Nous vous offrons :

Un travail à temps plein où à temps partiel

Une rémunération très intéressante

Des primes très motivantes

L'accès à une carrière évolutive

CONTACTEZ NOTRE JOB CENTER

COSTUNISIE SA

6, Rue du Métal - Bp123 - La Charguia II - Tunis

Tél. : 70 10 37 37 - Fax : 70 83 81 71

Email : recrutement@gruppocos.it

nido del cuculo", tanto per restare in tema. Gli stesse bene (parlo degli schiavisti), almeno! C'hanno pure da ridere. Non siamo abbastanza produttivi, dicono. C'è lo schiavo matricola n°..., padiglione n°..., eccetera, che prende più chiamate di te, quell'altro fa meno recall, quell'altro ancora vende di più. E sti..., a me che me ne viene in tasca? Niente! E a lui? Nemmeno! Però, vuoi mettere la soddisfazione di vincere un I-phone! L'I-phone! Ma se non c'ho manco i soldi per una ricarica da 5, che me ne faccio dell'I-phone!



Il bello, anzi il brutto, è che tutti si lamentano e nessuno muove un dito. L'altro giorno c'è stato il Grande Rifiuto da parte mia. Sono stato ripreso dal mio team leader (altro schiavo inconsapevole), il quale/la quale mi ha rimproverato (in postazione, naturalmente), perché non dicevo la frase di chiusura. Ebbene sì, lo ammetto, sono un mostro, la frase di chiusura la dico poco e quando, lo stabilisco io, e soprattutto, non imploro un voto di sufficienza, ho una dignità. Ho risposto al/alla TL che non viene mai apprezzato quello che faccio, nonostante i "numeri" siano decisamente migliorati, e che quindi continuerò a lavorare come ho sempre fatto, perché non sono disposto a calarmi le brache davanti a nessuno, e nemmeno a farmi schiavizzare, per nessuna cifra al mondo, figuriamoci per 600 sanguinolenti euro. Ad oggi non mi è arrivata nessuna lettera di licenziamento; anzi,

ho deciso che da oggi in poi me la prenderò più comoda, visto che i miei sforzi non vengono mai apprezzati: se più mi impegno e meno ottengo, tanto vale allora che faccia il meno possibile; e per dimostrarglielo ho annullato gli straordinari che avevo già programmato (ho bisogno di grana come tutti, non vi scaldate, ma a tutto c'è un limite). È ora di darsi una mossa cari colleghi, se no presto ci ritroveremo ai ceppi.

Bye, bye pensione! Questo è sempre stato l'incubo di lavoratori e lavoratrici. Incubo che si sta maledettamente concretizzando con l'azione congiunta dei padroni e dei governi che si sono succeduti dal 1992 in avanti (senza particolari distinzioni tra centrodestra e centrosinistra, anzi i provvedimenti di questi ultimi sono stati quelli più "efficaci" in tal senso) di concerto con i loro comparati di sempre: CGIL-CISL-UIL + l'ultima arrivata UGL. Dopo la Riforma Dini del '95, che ha introdotto il metodo di calcolo

contributivo totale e misto (totale per i nuovi assunti e misto per chi alla data del 31/12/'95 avesse meno di 18 anni di anzianità contributiva), in base al quale la pensione non è più calcolata sulla media degli ultimi anni di salario, bensì viene calcolata sulla base dei contributi versati moltiplicati per un coefficiente di trasformazione. Dopo la Riforma di Prodi del 2007 che incrementava l'età pensionabile tramite l'introduzione delle QUOTE calcolate dalla somma dell'età anagrafica + gli anni di servizio, in poche parole, direttamente dal lavoro alla tomba, sempre che nella tomba non ci si finisca mentre si lavora. Oggi per tutti coloro che sono a SISTEMA CONTRIBUTIVO TOTALE E MISTO si prospetta un nuovo salasso.

Senza alcuna nuova controriforma, ma applicando una norma contenuta nella vecchia Riforma Dini, - finora mai applicata nell'ultima controriforma Prodi - dal 1° gennaio 2010 e con cadenza triennale PARTIRA' un adeguamento al ribasso dei cosiddetti coefficienti di trasformazione, cioè UNA RIDUZIONE di quei numeretti che moltiplicati per i contributi effettivamente versati dal singolo, ridurranno nettamente il valore dei futuri importi pensionistici. La perdita per gli attuali quarantenni



è all'incirca di un 3-4.000 euro annui e per i nuovi assunti di oltre 5.000 euro. Con il passar degli anni, le perdite saranno ancora più consistenti. **Tutto questo anche grazie a CGIL-CISL UIL e UGL che il 23 luglio del 2007 sottoscrissero il cosiddetto Protocollo su Welfare che ha definito i nuovi coefficienti, ovviamente al ribasso, e ne ha fissato la data di decorrenza al 1° gennaio 2010!** Ma come si spiega tanta ossequiosa accondiscendenza dei Sindacati Confederali ai vari governi che con successive contro-riforme hanno smantellato la Previdenza Pubblica? Una motivo possiamo ipotizzarlo: i milioni di lavoratori che si renderanno conto di non avere più diritto ad una pensione dignitosa, imboccati dai sindacati, opteranno per i vari Fondi Pensione amministrati direttamente da Sindacati e Aziende (si tratta di milioni di euro) e gestiti da banche come Unipol di cui CGIL-CISL-UIL sono azionisti storici !!! Soldi ai Sindacati e miseria per i lavoratori e futuri pensionati....

L'Acqua è un bene comune! Perché spendere parole e parole per provare che l'acqua è un bene comune e universale, un diritto fondamentale? È proprio necessario? Se così fosse, poveri noi! Altro che parlare di civiltà! Vorrebbe dire che abbiamo **perso ogni concetto di diritto**, se è vero che i primi diritti sono quelli che fanno parte costituzionalmente sia dell'essere umano che dell'universo. È come se, parlando a un mondo che si ritiene civile, dovessi dimostrare che esistono i diritti alla libertà, alla giustizia, alla pace. Altra cosa è sapere esattamente in che cosa consistano tali diritti, e come saperli applicare nel concreto. mai come oggi la libertà è fortemente messa a rischio da condizionamenti di mercato che gridano vendetta al cospetto di ogni diritto dell'Uomo. Se l'acqua è un bene comune e universale, non solo non posso appropriarmene per farne una fonte di profitto, ma la società - tanto più se si riconosce civile - ha l'obbligo di dare a tutti, indistintamente, la possibilità di farne uso. Col minor costo possibile. Con l'art. 15 del decreto 135/09 (Decreto Ronchi) **il Governo regala l'acqua potabile ai privati** sottraendola ai cittadini per consegnarla, a partire dal 2011, agli interessi delle grandi multinazionali e farne un nuovo business. Giovedì 19 Novembre 2009 è stato approvato definitivamente il testo del decreto (302 voti a favore e 263 contrari). **Il Parlamento ha convertito in legge l'articolo 15 del decreto 135/09 riguardante trasporti pubblici su gomma, rifiuti ed ovviamente il servizio idrico, che spinge ulteriormente alle privatizzazioni dei servizi pubblici locali.** L'intenzione è quella di aumentare esponenzialmente la presenza dei privati nella gestione dei servizi pubblici locali. Con questa legge entro 2010 verranno azzerate tutte le società per azioni a capitale pubblico (con qualche eccezione entro il



2011) e la gestione ordinaria dei servizi pubblici locali sarà svolto da s.p.a completamente in mano ai privati, si trasforma definitivamente l'acqua e gli altri servizi pubblici locali in merce sottraendo ancora di più sovranità ai/celle cittadini/e sulla gestione di un bene comune e diritto fondamentale. Con questa legge si allarga lo spazio **di conquista da parte delle multinazionali all'assalto dei servizi pubblici locali soprattutto al Sud dove i processi di privatizzazione sono ancora ibridi e all'inizio.** Si tratta quindi di un attacco generalizzato ai beni comuni e ai servizi pubblici andato a segno, nonostante la mobilitazione messa in campo che ha dato comunque i suoi frutti: **tutti hanno dovuto prendere**

atto della gravità della norma che si andava approvando e hanno dovuto prendere posizione, è passato il messaggio della privatizzazione dell'acqua alla popolazione, mentre il governo è stato costretto a chiedere la fiducia. Ma la battaglia non si ferma né a livello nazionale né sui territori. **È proprio dai territori infatti che può essere efficace l'opposizione a questa ulteriore spinta privatizzatrice.** Per chi volesse maggiori informazioni e/o promuovere la causa: www.acquabenecomune.org.