

telecontact Center

DOSSIER

ATESIA – TELECONTACT CENTER

ROMA

A CURA DI

**COLLETTIVO PRECARIATESIA
ASSEMBLEA COORDINATA E CONTINUATIVA CONTRO LA PRECARIETA'**

**CCP-COBAS TELECONTACT CENTER
COBAS LAVORO PRIVATO - TELECOM**

Generalità

Atesia si costituisce nel 1989, all'interno del gruppo Seat Pagine Gialle, per le ricerche di mercato. Nei primi anni '90 viene quindi acquisito con tutta la Seat dalla Telecom e da allora si trasforma in call center con servizi di contact center oltre alle ricerche di mercato.

Il 24 maggio 2004 un accordo fra Telecom e CGIL-CISL-UIL stabilisce che a partire dal 1 luglio 2004 le sue attività e le lavoratrici ed i lavoratori coinvolti vengano suddivisi: trasferendo a Telecontact Center (gruppo Telecom) le attività relative al 187 mentre le restanti attività (119 e campagne esterne a Telecom/Tim) rimangono ad Atesia che però viene acquisita per l'80,1% del capitale dal gruppo COS.

Atesia ha sede nella piattaforma del centro commerciale e direzionale Cinecittà2 (via Lamaro) anche per quanto riguarda la parte trasferita a Telecontact Center.

Personale e contratti

Attualmente gli addetti "alle cuffiette" sono circa 3000 ad Atesia/COS e circa 1200 a Telecontact Center.

Ad Atesia/COS sono tutti con contratti di collaborazione coordinata e continuativa (co.co.co.) o con contratti di collaborazione coordinata e continuativa a progetto (lap) che scadono il 30 settembre 2005, il pagamento è "a cottimo".

Mentre a Telecontact Center dal 1 gennaio 2005 ci sono: circa 700 somministrati a tempo determinato (scadenza contratto 31/12/2005) e 500 fra contratti di apprendistato (contratto a 38 mesi) o d'inserimento (scadenza contratto 30/6/2006) e viene applicato il contratto nazionale delle telecomunicazioni. Inoltre prima di stipulare i nuovi contratti dal 1 gennaio 2005 le lavoratrici ed i lavoratori hanno dovuto firmare una transazione tombale (chiamata "verbale di conciliazione").

Per inoltrarci nel racconto della nostra attività ci piace partire citando l' **Art. 36 della Costituzione "Il lavoratore ha diritto ad una retribuzione proporzionata alla quantità e qualità del suo lavoro e in ogni caso sufficiente ad assicurare a sé e alla sua famiglia un'esistenza libera e dignitosa... Il lavoratore ha diritto al riposo settimanale e a ferie annuali retribuite, e non può rinunziarvi."**

Dal 2001 in Atesia gli operatori di call center, definiti telemarketing operators, hanno dei contratti di co.co.co. Ricordiamo che ci sono persone che da 15, 10, 5 anni lavorano continuativamente presso Atesia. Non stiamo parlando di lavoretti occasionali a breve termine. Possiamo valutare qualche decina di migliaia le persone che sono passate per Atesia. Molti non sono stati "rinnovati", molti hanno dovuto lasciare data l'insostenibilità economica, chi ha potuto ha trovato altro. La precarietà si autoalimenta, fornisce bacino di reclutamento a se stessa. Non è utile alla creazione di posti di lavoro ma semplicemente all'abbattimento del costo del lavoro.

Chi invece ha lavorato per Atesia in questi anni si è visto rinnovare il contratto prima ogni mese, poi ogni tre mesi, ora per dodici mesi. In futuro sarà lo stesso, contratti non stabili. Che logica c'è in questo? Si può lavorare nello stesso posto facendo lo stesso lavoro senza poter essere assunti? Questi lavoratori non hanno goduto di un giorno di ferie retribuite, non hanno diritto alla malattia, e non avranno una pensione dignitosa, se mai ne avranno una. Il lavoro che fanno è fondamentalmente lo stesso da sempre, smentendo il carattere innovativo e in trasformazione falsamente propagandato dall'azienda. Atesia dai committenti riceve campagne Inbound e Outbound. Nelle Inbound è il cliente che chiama per richiedere il servizio mentre nelle Outbound è l'operatore che chiama per proporre il servizio. I committenti principali in questi anni sono stati Tim e Telecom. **Il che vuole dire che lo stesso servizio che offre un operatore di Atesia lo offre un dipendente Tim o Telecom con contratto "garantito". Noi sostanzialmente facciamo lo stesso lavoro di un dipendente ma costiamo la metà. Questa è la funzione di Atesia.** I volumi di lavoro sono crescenti e le prospettive anche. Il ricorso a forme di contratto precario come il co.co.co. si manifesta quindi nella sua doppia valenza. Da una parte abbate il costo del lavoro dei lavoratori esternalizzati, dall'altra serve a ricattare i lavoratori garantiti ed ad erodere quindi anche i loro diritti.

Il co.co.co. in Atesia, nonostante quello che hanno concordato Azienda e sindacati firmatari, è semplicemente un mascheramento di un rapporto di subordinazione. Numerose sono le evidenze di ciò. In Atesia l'evidenza nasce dal fatto che i contratti proposti (li analizzeremo in seguito) con la nuova normativa sono contratti di subordinazione. La situazione è paradossale: continueremo a fare le stesse cose ma mentre prima eravamo collaboratori ora saremo subordinati. Altra evidenza del mascheramento della subordinazione ad opera di azienda e sindacati è la richiesta di firma di una liberatoria. In sostanza si chiede al lavoratore, come condizione vincolante (ricatto) per poter firmare uno dei nuovi contratti di subordinazione, la rinuncia a richiedere il riconoscimento della subordinazione stessa per il pregresso. Quindi quello che abbiamo fatto finora non era un lavoro subordinato ma da ora, semplicemente firmando, continuando a svolgere lo stesso lavoro saremo subordinati!!! Ulteriori evidenze sono le centinaia di vertenze fatte dai lavoratori verso Atesia, per il riconoscimento della subordinazione, che l'Azienda ha sempre chiuso con transazioni economiche.

Vita in Atesia

Adesso tenteremo brevemente di descrivere come effettivamente si svolge il lavoro all'interno di Atesia. Il collaboratore ha un orario da rispettare. Un turno all'interno del quale può scegliere liberamente se lavorare o meno. Se volesse lavorare in altri orari dovrebbe richiedere l'autorizzazione dagli assistenti di sala (ats). Generalmente si lavora 6 giorni su 7. Non esistono festività che chiudono l'azienda. Atesia, ovvero gli operatori di call-center, è attiva 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Come abbiamo già detto non è riconosciuto alcun pagamento per ferie o malattia. L'unico elemento di retribuzione è il contatto utile. Con questo si intende ogni attività (generalmente una telefonata ricevuta od effettuata) chiusa positivamente. La definizione dell'utilità del contatto è quella decisa dall'azienda sulla base della durata della chiamata o delle risposte ricevute dal cliente. In sostanza è un lavoro a cottimo. Il cottimo però è condizionato perché non è il lavoratore che decide quante chiamate effettuare o ricevere ma è l'azienda che decide i volumi di lavoro. In teoria un lavoratore potrebbe prestare il suo tempo (elemento vincolante della quantificazione della retribuzione secondo la Costituzione) e non ricevere nulla in cambio. La realtà non si discosta molto da questa ipotesi. Spesso, per logiche aziendali oscure, i volumi di lavoro sono bassi e si guadagnano anche meno di 10 euro lordi al giorno.

Quello che succede spesso è che a prescindere del volume generale del lavoro la distribuzione di esso non è equamente distribuita tra i lavoratori. Quello che avviene concretamente è che l'azienda ha la possibilità di dirottare un numero maggiore o minore di chiamate su un lavoratore anziché su un altro. Inoltre all'interno di una stessa commessa l'azienda può assegnare a suo piacimento una campagna migliore a chi preferisce. Ad esempio nelle outbound una telefonata per promuovere un servizio può essere pagata meno di quella per promuoverne un altro. Quindi due lavoratori che lavorano la stessa quantità di chiamate avranno guadagni differenti. E' chiaro quindi il potere, che si spinge fino al ricatto, che l'azienda ha sui lavoratori per imporre determinati comportamenti. Altro che collaborazione! Il ricatto e l'intimidazione ha negli assistenti di sala (ats) i suoi principali esecutori. Nel posto di lavoro l'attività viene coordinata dagli ats, in realtà spesso a loro volta precari (un po' la logica del kapò). In teoria, secondo il contratto, dovrebbero fungere da riferimento per il collaboratore per le problematiche inerenti allo svolgimento del lavoro. In pratica quello che avviene è che la loro principale attività è quella di controllo. In modi a volte anche autoritari impongono l'attività e le sue modalità di svolgimento.

Tornando alla retribuzione essa viene cambiata dall'azienda in modo unilaterale, anche retroattivamente. Vi sono situazioni limite che sembra paradossale non possano essere sanzionate nonostante siano state oggetto di interrogazioni parlamentari. Ad esempio nella campagna Tim Business, dedicata ai contratti di telefonia mobile aziendale, al lavoratore la telefonata di oltre 3 minuti viene pagata meno di quella che dura da 2 minuti e 40 fino a 3 minuti. Oltre all'evidente danno per l'utente, dato che necessariamente su indicazione aziendale si tenderà a "tagliare" i tempi della chiamata, risulta palese l'incostituzionalità di un pagamento che avviene in aperto contrasto con la norma di proporzionalità tra tempo e retribuzione.

Nelle campagne inbound la chiamata fino a 20 secondi non è pagata. L'assurdità della situazione è che invece il committente comunque paga Atesia¹. Si lavora gratis!

Oltre a tutto ciò dovremmo segnalare l'assoluta mancanza di rispetto della Legge 626 sulla sicurezza sul lavoro. Come operatori lavoriamo costantemente di fronte a monitor che non sono a norma di legge. L'igiene del posto di lavoro è spesso scadente. L'impianto di condizionamento non è sufficiente, d'inverno fa freddo e d'estate fa caldo. La struttura stessa è fatiscente e presenta spesso pavimenti dissestati e controsoffitti cadenti. In concomitanza con la brutta stagione piove all'interno della struttura compromettendo la praticabilità di alcune postazioni. L'inquinamento acustico dovuto alla mancanza di insonorizzazione non permette di svolgere le normali mansioni di lavoro, compromettendo la salute stessa degli operatori. Gli strumenti tecnici forniti, necessari allo svolgimento della mansione (cuffietta e microfono), sono inadeguati e difficilmente reperibili.

Per quanto riguarda la rappresentanza sindacale essa in Atesia, per i collaboratori, è costituita da Rsa. Quindi i sindacati nominano ed impongono le rappresentanze senza che i lavoratori possano votare i propri rappresentanti. La situazione è costante: lavoratori a cui sono negati continuamente diritti, anche quelli sindacali.

Non possiamo fare a meno di constatare il fatto che Atesia in questi anni è cresciuta esponenzialmente mentre ha prodotto migliaia di lavoratori con guadagni infimi, nessuna garanzia, nessuna possibilità di assicurare a sé e alla propria famiglia un'esistenza libera e dignitosa.

Di seguito descriveremo i contratti previsti dalla Legge 30 e dal D. Lgs 276. la cui attivazione è prevista in Atesia

¹ L'assoluta mancanza di trasparenza aziendale fa sì che non si conoscano i rapporti economici tra committenti ed Atesia. Quello che è certo dalle nostre conoscenze è che i margini di profitto sul lavoro degli operatori è enorme.

CONTRATTO DI APPRENDISTATO

Le perplessità emerse nella lettura dei testi di legge che disciplinano il Contratto di Apprendistato sono molteplici e di diversa natura.

□ Partendo dalla **nozione** di Apprendistato, questo tipo di contratto presenta un contenuto formativo in cui il datore di lavoro assume l'obbligo di garantire una formazione professionale all'apprendista.

Nel nostro caso specifico verrebbe applicato il *contratto di apprendistato professionalizzante per il conseguimento di una qualificazione attraverso una formazione sul lavoro e un apprendimento tecnico-professionale*, per il quale è prevista una durata che "non può comunque essere inferiore a due anni e superiore a sei" (art.49, co.2, d.lgs 276/2003).

Ci sembra assurdo identificare con il termine di *apprendista* il lavoratore che già da anni -anche sei e oltre- compie questo tipo di attività all'interno della stessa struttura nella quale il lavoratore continuerà a svolgere le medesime mansioni che ricopriva precedentemente.

Riteniamo, di conseguenza, inutile e dequalificante l'ipotesi di ricorrere ad un ulteriore periodo di formazione, la quale, tra l'altro, porterebbe ad una indefinita e poco specializzante qualifica di "operatore di call-center" (come nel caso dei contratti applicati a Telecontact), tutt'altro che attraente dal punto di vista professionale poiché genericamente paragonabile a qualsiasi altro tipo di attività, seppur rispettabile, legata al call-center, che potrebbe rilevarsi di natura completamente differente.

□ Una conseguenza, nettamente sfavorevole al lavoratore ma lucidamente favorevole all'azienda Atesia, riguarda la **retribuzione offerta al lavoratore**, uno dei punti cardine del nostro dissenso. Il sottoinquadramento del lavoratore viene giustificato dalla necessità di una presunta formazione. Il lavoratore quindi viene implicitamente ritenuto incompetente, nonostante gli anni di servizio svolti presso la stessa azienda che fino ad ora ha riconosciuto adeguato il lavoro svolto.

Dall'art.20 del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le Imprese esercenti servizio di Telecomunicazione:

"6) La retribuzione degli apprendisti sarà composta da: minimo tabellare, indennità di contingenza ed EDR del livello corrispondente alla qualifica professionale da acquisire e verrà corrisposta con la seguente progressione:

- 1° semestre: 67%
- 2° " 72%;
- 3° " 77%;
- 4° " 82%;
- 5° " 90%;
- successivi 95%."

Non è comprensibile come si possa giustificare l'adozione di un contratto di apprendistato (per altro con salario bassissimo) per chi da anni è in azienda e svolge sempre le stesse mansioni.

Inoltre, l'effetto ancor più grave poiché subdolo e non percepibile nell'immediato [ma solo nel lungo periodo](#) (ma che, in mala fede, riteniamo applicato accuratamente dall'azienda) che porterebbe tale scelta contrattuale, si manifesterebbe con il licenziamento spontaneo da parte del lavoratore, costretto a cercare nuovamente un lavoro più redditizio (vedi il caso di Telecontact con abbandono di due posti di lavoro al giorno).

□ Dallo stesso articolo 20, al punto 7 viene specificato che "l'orario di lavoro viene fissato in 40 ore settimanali salve diverse articolazioni d'orario relative ai lavoratori a tempo indeterminato."

A prescindere dall'**inaccettabilità dei contratti di apprendistato** non si capisce perché venga imposto **esclusivamente un contratto part-time**.

□ Nel caso, comunque, in cui la norma venisse applicata, è fondamentale sottolineare il fatto che, in base all'art. 47 co.2 del d.lgs 276/2003, "il numero complessivo di apprendisti che un datore di lavoro può assumere con contratto di apprendistato **non può superare il 100 per cento delle maestranze specializzate e qualificate in servizio presso il datore di lavoro stesso...**"

E' opportuno ribadire che l'applicazione di tale norma non consentirebbe il passaggio di qualifica della totalità dei lavoratori da *Co.co.co.* ad *Apprendisti*, in quanto non essendoci, per la quasi totalità dei servizi, nessun lavoratore qualificato dal quale "apprendere".

□ Non ci è chiara, nel caso di Atesia, la **disparità riguardante la durata dell'eventuale periodo di formazione** richiesto tra lavorati qualificati come *Apprendisti*, il cui periodo di formazione è non inferiore ai due anni e non superiore ai sei (art.49, co.3) e lavoratori con contratto di *Inserimento*, per i quali sarebbero sufficienti dai nove ai diciotto mesi per raggiungere la medesima competenze dei primi. (art. 57, co.1).

Nello specifico, tra l'altro per i neoassunti, per "apprendere" la mansione di operatore attualmente viene svolta una formazione (briefing) che dura da 1 giorno fino ad un massimo di 4 settimane nei casi più complessi.

Competenze della Regione in materia di contrattazione e di individuazione dei percorsi formativi del lavoratore.

D. Lgs. 276/2003

Art. 49 co.5

La regolamentazione dei profili formativi dell'apprendistato professionalizzante è rimessa alle regioni alle province autonome di Trento e Bolzano, d'intesa con le associazioni dei datori e prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano regionale...

Vista la rilevanza, di natura anche decisionale, assegnata dalla legge in queste materie alla Regione, chiediamo quale ruolo essa abbia assunto e in che modo intenda tutelare i diritti del lavoratore.

Inoltre poiché le agevolazioni finanziarie con fondi pubblici, previsti per l'applicazione di queste forme contrattuali, passano attraverso questa regolamentazione rimessa alle Regioni, ci chiediamo che tipo di trasparenza e finalità ci sia nell'erogazione di fondi quando non vi sia, come in questo caso, nessun obbligo di assunzione stabile.

Mancanza totale di un **progetto futuro** dopo l'eventuale periodo di formazione: dopo essere stati sottopagati per l'intero periodo di apprendistato, COSA OFFRE L'AZIENDA?

CONTRATO DI INSERIMENTO

Uno dei contratti proposti dall'azienda ai lavoratori è il contratto d'inserimento che viene definito come "il contratto di lavoro mediante un progetto individuale di adattamento alle competenze professionali del lavoratore a un determinato contesto lavorativo, l'inserimento ovvero il reinserimento nel mercato del lavoro di alcune categorie di persone" (decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276 art. 54-59.).

I soggetti interessati da questo tipo di contratto sono:

- a) soggetti di età compresa tra i diciotto e i ventinove anni;
- b) disoccupati di lunga durata da ventinove fino trentadue anni;
- c) lavoratori con più di cinquanta anni di età che siano privi di un posto di lavoro;
- d) lavoratori che desiderino riprendere una attività lavorativa e che non abbiano lavorato da almeno due anni;
- e) donne di qualsiasi età residenti in una area geografica in cui il tasso di occupazione femminile sia inferiore almeno del 20 per cento di quello maschile o in cui il tasso di disoccupazione femminile superi del 10 per cento quello maschile;
- f) persone riconosciute affette, ai sensi della normativa vigente, da un grave handicap fisico, mentale o psichico.

Questa tipologia di contratto prevede una durata "non inferiore a nove mesi o superiore ai diciotto mesi" (art. 57 d.lgs. 276/2003), inoltre "il contratto non può essere rinnovato tra le stesse parti" (art. 57, co. 3, d.lgs. 276/2003). La legge prevede che il "datore di lavoro per poter assumere soggetti con contratto di inserimento dovrà aver tenuto in servizio almeno il 60% dei lavoratori con contratto di inserimento che sia venuto a scadere nei diciotto mesi precedenti all'assunzione stessa" (art. 54, comma 3 d.lgs 276/2003). L'articolo di legge indica inoltre che non si computano in questo 60% i lavoratori che si siano dimessi. Come spiega l'art. 58, d.lgs. 276/2003 "il contratto di inserimento è pertanto equiparato al contratto a termine dal quale tuttavia si differenzia per le diverse finalità e per la presenza di un piano di inserimento lavorativo che le assicuri e dimostri", quindi questo contratto prevede una stabilizzazione del lavoratore, ma questa rischia di non poter essere attuata. Su questo punto ravvisiamo un precedente, in quanto questo tipo di contratto è stato messo in atto nella società Telecontact. Ora in questa azienda visto lo stipendio minimo (480 euro al mese lordi!!) al quale hanno diritto i dipendenti che lavorano part-time, molti di loro, al ritmo di circa 60 al mese, rinunciano al posto di lavoro permettendo all'azienda di poter assumere nuovamente altri lavoratori con il contratto prima a progetto e poi somministrato a tempo determinato, eludendo una volta di più la stabilizzazione. Quindi chi usufruisce di questo tipo di contratto, che come abbiamo visto viene applicato a categorie svantaggiate, si trova nella posizione di non aver nessuna garanzia contrattuale, alla fine del suo periodo di lavoro visto l'altissimo numero di dimissioni rassegnate dai suoi colleghi, l'azienda ha la possibilità di poter assumere nuove maestranze con lo stesso tipo di contratto, generando un circolo vizioso in cui i lavoratori sono trattati come forza lavoro al livello più basso. Applicato in questo modo il contratto di inserimento non garantisce la stabilizzazione del lavoratore che appartiene ad una categoria svantaggiata, ma fa l'interesse dell'azienda che continua ad usufruire dei contributi che lo stato elargisce per finanziare l'inserimento dei dipendenti, sottraendosi all'obbligo di assunzione. È chiaro a questo punto che permettendo all'azienda di assumere lavoratori con contratto di inserimento part-time, e costringendoli a vivere con uno stipendio minimo, crea una catena per cui i lavoratori, costretti a rescindere il contratto, aprono la strada ad una macchina tritacarne infinita allontanando la stabilizzazione che lo stesso contratto prevede.

La legge prevede inoltre che il soggetto abbia "un progetto individuale di adattamento alle competenze professionali" questo presume alla fine del contratto il rilascio di una qualifica per l'acquisizione di competenze

professionali di base che nella fattispecie viene definita come "addetto al call-center", la stessa qualifica che nel caso dei contratti di apprendistato viene rilasciata dopo un periodo che va dai 2 ai 6 anni, vediamo in questo una grande contraddizione, visto che la stessa qualifica viene rilasciata al termine di un periodo di tempo molto diverso, ma soprattutto a prescindere dai tempi e dal tipo di contratto tutto questo per avere competenze che già adesso spettano ai lavoratori che da anni svolgono questa professione e che non hanno certo bisogno di apprendere o di essere inseriti per avere questa qualifica. Inoltre questo attestato risulta molto vago equiparando lavoratori che hanno competenze diverse ma che nella realtà svolgono mansioni decisamente distinte le une dalle altre, e con competenze molto differenti. Per quanto riguarda il trattamento economico, la Costituzione italiana prevede che lo stipendi permetta una vita dignitosa, che i 480 euro al mese lordi non autorizzano di avere!

CONTRATTO DI SOMMINISTRAZIONE A TEMPO DETERMINATO

Un altro tipo di contratto che non è stato per ora prospettato a noi lavoratori Atesia ma che è stato applicato a Telecontact è il contratto di somministrazione, così definito; "la somministrazione è l'istituto attraverso il quale un soggetto denominato utilizzatore si rivolge ad altro soggetto, di seguito denominato somministratore, per la fornitura professionale di manodopera, a tempo indeterminato o a termine" (decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, art. 2 e art. 20, co.1).

Questo tipo di contratto prevede il rinnovo all'infinito dello stesso, prospettando al lavoratore uno stato di eterna precarietà, inoltre anche in questo caso l'azienda prevede esclusivamente un part-time con compenso minimo che non consente al lavoratore di poter vivere decorosamente. Tutto questo ancora una volta a scapito della stabilizzazione tanto decantata dai sindacati confederali, che fanno firmare liberatorie ai lavoratori, in cui si rinuncia al diritto pregresso, prospettando un contratto a tempo indeterminato che non avranno mai, visto che non è specificato da nessuna parte al momento della firma del contratto stesso. Quello che chiediamo è un lavoro a tempo indeterminato full o part-time a richiesta del lavoratore che ci consenta di poter guardare serenamente al futuro, perché ci sembra che gli accordi stipulati fino ad ora utilizzando i contratti previsti dalla legge 30, siano a favore delle imprese che abusano dei lavoratori senza farsi scrupoli, evitando accuratamente la stabilizzazione del lavoro costringendo chi viene sfruttato ad una vita precaria come il lavoro che svolge.

CONTRATTO DI COLLABORAZIONE COORDINATA E CONTINUATIVA A PROGETTO

Nell'enciclopedia Universale Rizzoli Larousse alla voce 'progetto' segue: "proposta, piano, ideazione di un lavoro o di una serie di lavori: *progetto di nuove strade, Progetto di un ponte da costruire*. Per estensione: proposito **più o meno definito per qualcosa di non ancora realizzato**.

Da ciò infatti scaturisce la tipologia di lavoro definita a 'progetto'. Infatti tale contratto di lavoro viene inteso come un contratto di collaborazione coordinata e continuativa caratterizzato dalla sua riconducibilità ad un progetto, programma di lavoro o fase di esso.

I rapporti di collaborazione coordinata e continuativa devono, pertanto, essere riconducibili a uno o più progetti specifici o programmi di lavoro o fasi di esso, determinati dal committente e gestiti autonomamente dal collaboratore in funzione del risultato nel rispetto del coordinamento con la organizzazione del committente e indipendentemente dal tempo impiegato per l'esecuzione dell'attività lavorativa. (D.lgs. n. 276/2003, art. 61, co. 1;)

E' importante precisare in questo senso che il progetto è un'attività produttiva, individuata dal committente, connessa all'attività principale o accessoria dell'impresa, ben identificabile e funzionalmente collegata a un determinato risultato finale, alla realizzazione del quale il collaboratore partecipa direttamente con la sua prestazione. Il programma di lavoro (o fase di esso) è caratterizzato " per la produzione di un risultato solo parziale, destinato ad essere integrato, in vista di un risultato finale, da altre lavorazioni e risultati parziali".

L'applicazione di questa forma contrattuale in atesia farebbe pensare a chi non conosce il tipo di lavoro svolto nell'azienda ad un luogo in cui vengono creati nuovi prodotti o servizi o comunque un contesto in cui i lavoratori partecipano quanto meno in modo parziale alla realizzazione di qualcosa che a livello tecnologico, lavorativo e aziendale non esiste e che va a innovare un determinato stato di cose. In realtà coloro che in Atesia lavorano tramite questa forma contrattuale svolgono funzioni e sviluppano competenze che già esistono, sia in atesia sia in aziende affini. Non è molto chiaro capire quale progetto svolga l'operatore del 119 che fa dell'assistenza a dei clienti e che risponde a delle domande, sia perché è una mansione eseguita da anni all'interno dell'azienda, e quindi manca quella parte di innovazione, di creazione di qualcosa di nuovo, che prima non esisteva, che appare alla base del contratto a progetto, sia perché è una mansione svolta dagli stessi dipendenti Tim, che la realizzano da anni e che lavorano con un contratto a tempo indeterminato e perciò eseguono a tutti gli effetti un lavoro che si configura come subordinato. Sempre agli stessi operatori Tim tocca periodicamente effettuare quelle chiamate che in gergo vengono definite in 'outbound', ovvero contattano i clienti per proporre delle promozioni o servizi. Anche in atesia esistono lavoratori che effettuano tale tipologia di lavoro, e la maggior

parte di essi lavora tramite un contratto a progetto. Anche in questo caso non è molto chiaro quale forma di innovazione concorrano a realizzare questi lavoratori, dato che per la maggior parte dei casi propongono promozioni che esistono da quando esiste la tim, e che comunque non fanno altro che compiere delle esecuzioni che altri lavoratori, più fortunati, svolgono con contratti a tempo indeterminato.

Di seguito non si comprende nemmeno quale sia l'apporto parziale svolto dall'operatore atesia "integrato, in vista di un risultato finale, da altre lavorazioni e risultati parziali (Circolare Ministeriale n. 1/2004)" dato che o risponde a dei quesiti posti dal cliente oppure si limita a proporre una promozione, che accettata dal cliente stesso non necessita di alcun tipo di integrazione per il raggiungimento di un obiettivo finale, che infatti è esclusivamente la realizzazione di un servizio, totalmente nelle mani dell'operatore stesso. A questo proposito è importante sottolineare come in base agli articoli 69, d.lgs. n. 276/2003 e art. 4, co.1, lett. C) n.5, L. n. 30/2003 "la mancata individuazione del progetto al quale il rapporto deve essere riconducibile comporta, in assenza di prova contraria, che il rapporto di lavoro sia considerato a tempo indeterminato dalla data di costituzione del rapporto".

Proprio queste caratteristiche dell'utilizzazione del contratto a progetto, la cui disciplina è finalizzata a prevenire l'utilizzo fraudolento e comunque improprio delle collaborazioni coordinate e continuative, appare in atesia un'utilizzazione se non fraudolenta quantomeno mascherata da contratto di tipo subordinato. A tal proposito, infatti, tra i principi della tipologia del contratto a progetto vi è la completa autonomia in cui si svolge l'attività lavorativa da parte degli operatori. In atesia, in particolare negli ultimi mesi, questa condizione di autonomia sembra sempre più affievolirsi, in particolare con gli operatori più giovani o comunque quelli che in azienda lavorano da meno tempo. Sia nell'attività di coordinamento che in quelle di controllo del lavoro svolto (che da contratto non dovrebbero manifestarsi) gli ats (assistenti di sala) gestiscono le sale di lavoro come se si trattasse di un contesto aziendale classico e non di un luogo dove esercitano le loro competenze dei collaboratori aziendali, come da contratto devono intendersi gli operatori telefonici di atesia. Sempre in base agli articoli sopra citati nell'ipotesi in cui sia accertato in giudizio che il rapporto di lavoro a progetto sia venuto a configurare, in fase di esecuzione, un rapporto di lavoro subordinato esso si trasforma in un rapporto di lavoro subordinato corrispondente alla tipologia negoziale di fatto realizzatasi tra le parti.

In ultima analisi è opportuno porre l'attenzione su un altro dei punti essenziali della tipologia di contratto a progetto che in Atesia viene applicato in modo del tutto singolare. Secondo gli art. 62, co.1 d.lgs n. 276/2003 e art. 67, d.lgs. n. 276/2003 il contratto deve avere una durata determinata o determinabile. La durata è funzionale all'esecuzione del risultato ed infatti è espressamente previsto che il contratto si estingua al momento della realizzazione del progetto. In questo senso, a livello teorico, si differenzia dal contratto di lavoro subordinato a tempo determinato, laddove il termine indica esclusivamente il periodo in cui il lavoratore è a disposizione del datore per lo svolgimento delle mansioni contrattualmente previste. Mancando quindi, per le ragioni già citate, un progetto vero e proprio non c'è il motivo per stipulare contratti a progetto. Infatti tutti gli operatori di tutte le campagne esistenti in atesia svolgono dal loro primo giorno fino all'ultimo da contratto le medesime mansioni, ovvero rispondere o effettuare chiamate la cui progettualità si manifesta nei 2 o 3 o 5 minuti relativi alla durata della chiamata stessa. In un certo senso il lavoro eseguito dagli operatori atesia si configura come una serie innumerevole di progetti, tanti quanti sono le singole chiamate gestite dal primo all'ultimo giorno di contratto, un lavoro talmente simile a quello svolto dai loro colleghi Tim da sembrarci un lavoro subordinato.

Breve storia di Atesia

Come detto dagli anni '90 Atesia assume le attuali caratteristiche sia in ordine alle tipologie di attività che riguardo alla massificazione del lavoro.

Inizialmente i dipendenti vengono impiegati con rapporti di collaborazione a partita IVA e con il pagamento della postazione di lavoro, questo malgrado sin dall'inizio sia evidente il carattere subordinato della prestazione lavorativa. Tanto che nel 1996 si attiva, su richiesta del sindacato SULTA dell'Alitalia (interessato in quanto Atesia svolgeva l'attività di call center anche per l'Alitalia), un'ispezione dell'Ispettorato del lavoro di Roma. Tale ispezione termina con un verbale, in data 6 marzo 1999, di denuncia dell'illegalità dei rapporti di lavoro in Atesia, da cui fra l'altro si sviluppa una controversia legale fra la stessa Atesia e l'INPS.

In questo contesto sono presenti dal 1997 i sindacati confederali dei settori dell'atipico (Nidil & co), i quali hanno firmato un primo accordo nel 2000, dove se da un lato si pone fine al pagamento delle postazioni e si trasforma il rapporto di lavoro da collaborazione a partita IVA a collaborazione coordinata e continuativa dall'altro si soccorre l'azienda in relazione alla denuncia dell'ispettorato, infatti nell'accordo si legge: "Le Parti si danno atto che le esperienze di lavoro sino ad oggi attuate in Atesia, funzionali alla realizzazione di una fase di sviluppo delle attività, basate sul lavoro libero-professionale, potranno essere riproposte..... [...] Atesia attiverà a regime, comunque entro l'1/1/2001, contratti di collaborazione coordinata e continuativa.... "

Questa funzione, dei sindacati confederali, di oggettiva contiguità con gli interessi dell'azienda ha reso ancor più faticoso e difficile il percorso di organizzazione sindacale per le lavoratrici ed i lavoratori. Che comunque in più occasioni hanno costituito organismi di autorganizzazione (a volte in relazione con CGIL-CISL-UIL spesso in contrapposizione) tanto da riuscire ad organizzare vari scioperi dal marzo 2002 (contro licenziamenti di lavoratori o per le decisioni unilaterali dell'azienda di abbassare i compensi) e partecipando agli scioperi generali del 2002 e 2003 e a varie manifestazioni sia nell'area di cinecittà che a livello cittadino. Lo sviluppo delle lotte è stato tale da provocare in diverse occasioni delle interpellanze parlamentari (Pagliarulo/Marino/Muzio 14/2/02, Brutti/Battafarano/Di Siena 26/2/02, Deiana/Gianni 16/5/02, Brutti 18/7/02, Bulgarelli 18/5/05).

Ritornando agli aspetti "storiografici" della vicenda c'è da sottolineare come nel corso di questi anni sia stata sempre più integrata l'attività di Atesia al gruppo Telecom finché a partire dall'accordo fra sindacati e Telecom del 28/3/2000 si avvia un percorso di ristrutturazione che avrà come esito, per ciò che riguarda Atesia, l'accordo del 24 maggio 2004.

Il contenuto dell'accordo del 24/5/04 è il seguente: suddivisione, dal 1/7/04, di Atesia in 2 parti, servizio 187 e relativi 1350 lavoratori e lavoratrici vengono trasferiti a Telecontact Center (sempre di proprietà Telecom) mentre i rimanenti servizi (TIM e terzi) con le relative 3000 lavoratrici e lavoratori rimangono in Atesia il cui pacchetto azionario viene però acquisito per l'80,1% dal gruppo COS. E' previsto che a partire dal 1/1/05 verranno attivati 600 contratti di apprendistato professionalizzante e/o di inserimento e 750 contratti di somministrazione a tempo determinato per Telecontact Center e 1100 contratti di apprendistato professionalizzante, 550 contratti di inserimento e 1350 collaborazioni coordinate e continuative a progetto (lap) per Atesia.

In realtà il 13/12/04 sindacati e Atesia decidono di prorogare i rapporti di collaborazione coordinata e continuativa (co.co.co.) fino al marzo 2005 e poi ulteriormente prorogati il 13/3/05 fino al 30 settembre 2005.

Per quanto riguarda Telecontact Center, invece, si dà attuazione dell'accordo del 24/5/04 (ulteriormente specificato il 7/12/04) con l'assunzione di 474 lavoratrici con contratto di inserimento a 18 mesi ed inquadramento al 2° livello del ccnl Telecomunicazioni, 126 apprendisti a 38 mesi con inquadramento al 3° livello del ccnl Telecomunicazioni ma con salario pagato al 67% e 750 somministrati. A corredo di tutto ciò le lavoratrici ed i lavoratori sono costretti, pena la mancata stipula dei nuovi contratti, a sottoscrivere un "Verbale di conciliazione" in cui rinunciano a tutti i diritti maturati rispetto all'illegalità dei precedenti contratti co.co.co. Di fronte all'obbligo di rinuncia al pregresso, vista la permanenza della condizione di precarietà (nessun contratto a tempo indeterminato) e le prospettive di bassi salari si produce spontaneamente - sostenuta dal collettivo contro la precarietà di Atesia, dall'assemblea coordinata e continuativa contro la precarietà e dal Cobas Telecom - una mobilitazione - che era stata preceduta a luglio 2004 da una raccolta di 348 firme contro l'accordo del 24/5/04 - che durerà per 10 giorni di seguito con blocco dell'attività a Telecontact Center, assemblea permanente nel piazzale, corteo per le vie del quartiere, presidi presso Telecom. Una mobilitazione che verrà piegata solo dall'indifferenza e l'isolamento a cui la condannano le istituzioni, i sindacati ed i soggetti politici, dal potere di condizionamento della Telecom e soprattutto dal ricatto e dal bisogno di lavorare per vivere. Rimane viva però quella lotta, anche se in questi mesi abbiamo assistito all'espulsione di circa 200 lavoratrici e lavoratori e ad uno strascico tuttora in atto di cause legali, nella voglia di non arrendersi. Oltretutto l'esempio di Telecontact Center ha fatto da catalizzatore anche per l'avvio delle lotte in Atesia.

Il resto è storia di questi giorni, appunto sull'esempio di Telecontact iniziano a sedimentare forme di autorganizzazione all'interno di Atesia sempre sostenute dall'assemblea coordinata e continuativa contro la precarietà e dal Cobas Telecom e che si concretizzano nel Collettivo Precari Atesia. Il Collettivo ha aperto la

vertenza in vista della scadenza di settembre per ottenere un contratto a tempo indeterminato e lo ha fatto nel modo più diretto ed efficace: la lotta, lo sciopero, la mobilitazione. Ed è proprio la partecipazione alle iniziative del Collettivo - adesioni allo sciopero fra il 70 e il 90%, oltre 300 lavoratrici e lavoratori in corteo il 22 giugno ecc. – che investe il Collettivo stesso della piena rappresentatività dei lavoratori e delle lavoratrici di Atesia. Questo dossier, la storia che ne viene tracciata oltre ad evidenziare gli aspetti giuridico/contrattuali della vicenda è proprio l'affermazione che qualsiasi trattativa, confronto, accordo sulla stabilizzazione di Atesia può svilupparsi solo se sceglie di interloquire con i lavoratori e con il Collettivo che li organizza. Del resto che vada trovata una soluzione diversa per settembre è testimoniato da quanto accaduto lo scorso aprile quando Atesia ha inviato i telegrammi a tutti e tutte coloro che dovrebbero trasformare il proprio rapporto di co.co.co. in apprendistato (firmando naturalmente il "verbale di conciliazione") e si sono presentati solo in 16 per poi rinunciare anche loro.

Telecontact Center

Alcuni aspetti "di diritto" della vicenda

Non meno ricca appare la storia giuridica di Atesia.

Da ormai oltre 10 anni si produce una condizione di illegalità e se ciò è stato possibile è perché molti hanno voluto chiudere gli occhi. Del resto in questi oltre 10 anni sono state centinaia forse addirittura migliaia le cause individuali avviate da operatrici ed operatori contro Atesia tutte, significativamente, concluse con un patteggiamento in cui l'azienda faceva firmare al lavoratore un verbale in tutto simile al "verbale di conciliazione" firmato a Telecontact Center ed in cambio pagava un corrispettivo (variabile nel tempo). Ancor più grave appare l'aver permesso questa situazione di illegalità (esporremo poi brevemente le ragioni di quanto affermiamo) se si considera la composizione soggettiva di Atesia/Telecontact Center: studenti lavoratori, giovani alla ricerca del primo impiego per potersi rendere indipendenti, lavoratrici e lavoratori con famiglie a carico provenienti da precedenti licenziamenti e tantissime donne con la necessità di integrare il reddito familiare o spesso ragazze-madri o comunque con figli a carico senza coniuge (separate, divorziate, vedove ecc.).

Dicevamo della condizione di illegalità, infatti come si è visto dentro Atesia sono state impiegate forme contrattuali esclusivamente parasubordinate, di lavoro autonomo, prima nella forma delle collaborazioni a partita IVA e poi dal 1/1/2001 con la collaborazione coordinata e continuativa, ma il lavoro in Atesia è ed è sempre stato un lavoro subordinato, lo dicono gli ispettori del ministero del lavoro nel loro verbale del 6/3/1999 ma soprattutto lo dice l'analisi della condizione lavorativa. In questo quadro, pur non pretendendo di formulare una analisi esaustiva, ricordiamo che per stabilire se un rapporto di lavoro ha le caratteristiche della subordinazione esistono dei criteri e fra i principali troviamo:

- a. l'oggetto della prestazione, cioè la messa a disposizione delle energie lavorative (obbligazioni di mezzi) o risultato di un'attività organizzata;
- b. l'inserzione della prestazione del lavoratore nell'attività aziendale;
- c. lo svolgimento della prestazione nei locali aziendali;
- d. la sottoposizione al potere gerarchico-disciplinare dell'imprenditore o dei suoi preposti (eterodeterminazione);
- e. l'obbligo di osservare un determinato orario di lavoro e/o un certo numero di presenze;
- f. la continuità della collaborazione;
- g. le modalità della retribuzione.

per **a)** Le operatrici e gli operatori di Atesia lavorano sulla base delle lettere di incarico e successive lettere aggiuntive in cui viene indicata la commessa assegnata, e devono fornire un certificato medico legale di idoneità al lavoro al videoterminale;

per **b)** il pagamento è a contatto utile. Il contatto utile si concretizza nella redazione di una specifica scheda, già formulata e prestampata dalla società, che i lavoratori devono compilare in conformità alle istruzioni della società. Ogni contatto, utile o meno, viene registrato nel terminale con un numero identificativo che consente soltanto ad Atesia (attraverso la stampa giornaliera di un tabulato) di verificare quali e quanti contatti fossero da imputare, utilmente, ad ogni operatore, ma naturalmente gli operatori e le operatrici non hanno mai avuto la possibilità di visionare né di controllare, al fine di una verifica del lavoro svolto, il suddetto tabulato. Si consideri inoltre che spesso le operatrici e gli operatori sono tenuti a presentarsi agli utenti come dipendenti delle ditte committenti il servizio.

per **c)** inoltre lavoratrici e lavoratori sono tenuti a lavorare secondo uno "*script*" elaborato dalla società, con strumenti (computer, tastiere, telefono, linea telefonica) già predisposti dalla società e senza alcuna possibilità di poter svolgere il lavoro in altri luoghi.

per **d)** la società non solo pone in atto un controllo incisivo e continuo sugli operatori, ma pone in essere anche comportamenti punitivi, indici dell'esercizio di un concreto potere disciplinare, per quegli operatori che si dilungano sulla pausa (break). Difatti quando l'operatore termina la pausa e torna alla postazione per poter ricominciare a lavorare e quindi a ricevere e a fare le chiamate è tenuto a schiacciare il tasto "ready" tramite il quale la società è in grado di sapere per quanto tempo l'operatore è rimasto in pausa e quale è il momento esatto in cui riprende il suo lavoro. In alcuni periodi chi stava in pausa per più di 20 minuti veniva sloggato (disconnesso dal sistema) e doveva richiedere all'ats di essere nuovamente loggiato per poter riprendere il lavoro. A questo punto la società tramite il centralino a caduta "passa" le nuove chiamate prima agli operatori che non erano in pausa e poi per ultimo all'operatore che si è soffermato nella pausa. L'esercizio concreto di tale comportamento non permette all'operatore di guadagnare: infatti, meno telefonate venivano passate dal centralino, meno possibilità aveva di effettuare contatti utili e di conseguenza di essere retribuito. Molto spesso gli assistenti di sala girano per vedere se gli operatori in pausa hanno premuto il tasto break sul telefono. A questo si aggiungano gli elementi che esporremo sul punto e) relativo alle modalità di controllo dell'orario e relativa retribuzione.

per **e)** devono osservare un orario di lavoro che mediamente si aggirava su sei ore giornaliere, con il loro inserimento in turni predisposti dalla società in maniera unilaterale e senza alcun consenso da parte loro, con

l'obbligo, in alcuni casi, di prolungare l'orario di lavoro sotto il ricatto del mancato rinnovo del contratto. Consideriamo che a volte in caso di chiamate in coda su un numero verde, sul terminale appaiono richiami del tipo *"siete pregati di rispettare l'orario di lavoro; siete pregati di fare pause brevi"* oppure *"ricordiamo che il servizio inizia alle 14; siete pregati di essere puntuali"* o ancora *"chi non va in doppio turno rispetti l'orario di uscita da contratto"*. Tutto questo accade in quanto, tramite il telefono ed il computer, la società è in grado di sapere quando i lavoratori iniziano e finiscono o vanno in break (con tanto di violazione dell'art. 4 della legge 300/70 Statuto dei Lavoratori che vieta il controllo a distanza).

per **f)** è indiscutibile la continuità del rapporto, tanto che fra una lettera di incarico e l'altra non vi è mai stata soluzione di continuità.

per **g)** per quanto concerne la retribuzione rinviamo a quanto già esposto nel punto b)

Ma se tutto ciò mostra il carattere subordinato del rapporto di lavoro in Atesia/Telecontact Center e dunque la palese illegalità che si protrae da oltre 10 anni come ci poniamo di fronte alla pretesa di istituire contratti di apprendistato o di inserimento?

Appare evidente che operatrici ed operatori fino ad oggi considerati "liberi professionisti" (vedi accordo del 2000) non possono affrontare la trafila dei contratti di formazione, siano essi l'apprendistato o l'inserimento, contratti che oltretutto richiedono un aggravio alla collettività sotto forma di incentivi e/o fondi specifici. Contratti che necessitano di apposite regolamentazioni in sede regionale e locale. Oltretutto questa soluzione è già costata qualche centinaio di posti di lavoro in Telecontact Center che potranno diventare forse financo un migliaio in Atesia/COS, rischiando quindi che da ottobre si apra una tragica emergenza occupazione nella città di Roma, questo oltre che inaccettabile è riprovevole visto gli anni di arbitrio e sfruttamento che lo hanno preceduto.

CONCLUSIONI

Con l'entrata in vigore della Legge 30/2003 cui ha dato attuazione il decreto legislativo del 10 settembre 2003 le finalità di aumento del tasso di occupazione, di stabilizzazione e riqualificazione del lavoro anche nel rispetto delle aspirazioni del lavoratore non sono state perseguite.

Esso dà vita a un mondo ingiusto e precario per lavoratrici e lavoratori, un mercato pieno di offerte speciali per le aziende che scelgono tra decine di contratti di lavoro tutti all'insegna del risparmio e della massima flessibilità: un salto indietro nel tempo, "fuori del diritto del lavoro" per usare le parole del senatore Treu (le cui responsabilità nella precarizzazione sono però altrettanto note).

Noi lavoratori siamo merce liberamente commerciabile.

Non abbiamo diritto ad indennità di disoccupazione, o ad altri ammortizzatori sociali, non un reale diritto alla retribuzione in caso di malattia o infortunio, non una copertura previdenziale dignitosa nonostante l'articolo 38 della Costituzione.

A questo proposito chiediamo di parificare i compensi e i contributi pensionistici.

E' possibile moltiplicare appalti e subappalti, cedere a terzi e scorporare rami d'azienda essendo sufficiente asserirne l'autonomia oppure dichiarare un'esigenza produttiva. Lo smembramento del ciclo produttivo che ne consegue senza nessun investimento sulla qualità del servizio fa sì che la nostra competitività potrà essere superata dai paesi emergenti.

Chiediamo di ricostruire la catena della responsabilità dell'aziende scomposte in scatole cinesi irresponsabili le une verso le altre al momento della crisi e dei licenziamenti.

La legge 30 2003 introduce sul mercato soggetti quali agenzie private enti bilaterali scuole e università accreditati dalla Regione per trovare lavoro alle persone con l'utilizzo di risorse pubbliche. La stessa Regione accredita i soggetti che effettuano la formazione nel nuovo contratto di apprendistato a bassa retribuzione che nel caso specifico di Atesia nasconde l'assunzione di lavoratori che già svolgono da anni la stessa mansione oggetto di formazione. Sempre dallo stato l'azienda riceve benefit e sconti senza obbligo alcuno di assunzioni.

Non abbiamo la certezza dell'orario; l'azienda può chiedere lavoro supplementare e spostamento d'orario senza obbligo del consenso del lavoratore. Di conseguenza, in particolare, le lavoratrici nonostante l'articolo 37 della Costituzione non hanno la possibilità di conciliare tempi di vita e orari di lavoro.

I co.co.co diventano lavoratori a progetto anche se da anni già svolgono la stessa mansione per la quale non necessita nessuna progettualità; nonostante siano previste le tutele fondamentali a presidio della dignità e della sicurezza, gravidanza, malattia, e infortunio non sono retribuite ma semplicemente sospendono il rapporto di lavoro.

Non si ottiene occupazione regolare ne' qualità del lavoro ne' rispetto delle aspirazioni del singolo lavoratore nella sua insostituibilità a una vita dignitosa se non riaffermando il tempo indeterminato a pieno salario come la tipologia ordinaria dei rapporti di lavoro.

Questo dossier quindi oltre che un racconto ed una denuncia della più grande concentrazione di lavoro precario d'Europa è anche uno strumento perché NESSUNO, a cominciare dalle istituzioni locali, i servizi ispettivi ministeriali, i gruppi politici, POSSA CONTINUARE A DIRE IO NON SAPEVO.

ALLEGHIAMO:

- 1)** Verbale ispettorato del lavoro 6 marzo 1999;
- 2)** Accordo fra Telecom e CGIL-CISL-UIL 28 marzo 2000;
- 3)** Accordo fra Atesia e CGIL-CISL-UIL 29 settembre 2000;
- 4)** Interrogazioni parlamentari Pagliarulo/Marino/Muzio 14/2/02, Brutti/Battafarano/Di Siena 26/2/02, Deiana/Gianni 16/5/02, Brutti 18/7/02;
- 5)** Accordo fra Telecom e CGIL-CISL-UIL 27 maggio 2002;
- 6)** Accordo fra Telecom e CGIL-CISL-UIL 10 giugno 2003;
- 7)** Accordo fra Telecom e CGIL-CISL-UIL 14 novembre 2003;
- 8)** Accordo fra Telecom, Atesia, Telecontact Center e CGIL-CISL-UIL 24 maggio 2004;
- 9)** Raccolta firme e richiesta apertura trattativa sui contratti da parete del Collettivo contro la precarietà di Atesia, Assemblea Coordinata e Continuativa Contro la Precarietà, Cobas lavoro privato TLC, 21 luglio 2004;
- 10)** Accordo fra Telecom e CGIL-CISL-UIL 12 novembre 2004;
- 11)** Accordo fra Telecontact Center e CGIL-CISL-UIL 7 dicembre 2004;
- 12)** "Verbale di conciliazione" dicembre 2004;
- 13)** Contratto di inserimento in Telecontact Center dicembre 2004;
- 14)** Contratto di apprendistato professionalizzante in Telecontact Center dicembre 2004;
- 15)** 3 Modelli di contratti di collaborazione coordinata e continuativa a progetto (lap) in Atesia 23/9/04, 22/3/05, 1/4/05;
- 16)** Contratto di collaborazione coordinata e continuativa (co.co.co.) in Atesia 1/1/03;
- 17)** Skill recuperato nei cassonetti nei pressi di Atesia;
- 18)** Verbale di mancato accordo fra Telecontact Center e Cobas del lavoro privato 17 febbraio 2005;
- 19)** Accordo fra Atesia/COS e CGIL-CISL-UIL 14 marzo 2005;
- 20)** Telegramma di Atesia/COS per proposta contratto di apprendistato aprile 2005;
- 21)** Interrogazione parlamentare Bulgarelli 14/5/05.