Roma, 18 ottobre 2011

COMUNICATO

Nel corso dell'incontro con Telecom Italia del 29 e 30 settembre u.s. la delegazione Sindacale ha dichiarato propedeutico, all'insediamento delle commissioni benessere e turnistica sul 187, il completamento dei lavori della commissione controlli a distanza sulle verifiche della procedura controllo qualità verso il cliente, in quanto non erano stati ancora onorati gli impegni aziendali circa l'eliminazione della possibilità di arrivare alle lavorazioni dei singoli lavoratori in violazione degli accordi vigenti (Siebel/CRM).

In data 14/10/2011 si è tenuto un ulteriore incontro della commissione controlli a distanza nel quale, la delegazione aziendale, ha rappresentato e fatto verificare le modifiche apportate al sistema di rilevazione dei sondaggi. Pertanto per effetto di tali modifiche nella rilevazione dei sondaggi non saranno più visibili data e ora e, i dati relativi al cliente (codice fiscale e numero di telefono), saranno visibili solo a livello nazionale e delle quattro macro aree.

La delegazione sindacale, avuta conferma che questo è l'unico sistema che gestisce la rilevazione dei sondaggi, ha apprezzato le modifiche fatte al sistema ma ha anche rappresentato che la conclusione del processo, soprattutto per i sondaggi negativi, genera la richiamata al cliente da parte dei Supervisor e che, in tale occasione in violazione dell'accordo sul Siebel/CRM si accede alle lavorazioni del singolo lavoratore.

La delegazione sindacale infatti pur riconoscendo che, con le modifiche fatte al sistema di rilevazione dei sondaggi, non si può attraverso lo stesso arrivare alle singole lavorazioni, ha fatto presente che, da tutti i territori arrivano segnalazioni dalle quali si evince, in contrasto con le previsioni degli accordi vigenti, l'estrapolazione delle lavorazioni del singolo lavoratore. Ciò in assenza di reclamo del cliente e/o di richiesta della magistratura. Pertanto per evitare ciò il sindacato ha chiesto la modifica del sistema della richiamata al cliente.

La delegazione sindacale ha inoltre evidenziato che tale problematica è presente su tutti i Call Center di Telecom Italia (187, 191, 119, NV, ecc.) soggetti a sondaggi.

La delegazione aziendale ha precisato che nessun sistema, se adoperato correttamente, consente di arrivare alle lavorazioni dei singoli lavoratori e che continuerà a sensibilizzare la linea per far garantire il rispetto delle previsioni degli accordi sottoscritti.

I componenti sindacali della commissione hanno preso atto della impossibilità di trovare una sintesi condivisa in sede tecnica ritenendo necessario far proseguire il confronto sul tavolo politico, visto che le possibili soluzioni al problema potrebbero impattare, a questo punto, nell'organizzazione del lavoro.

Pertanto chiediamo a Telecom Italia di convocare tale incontro in tempi rapidi per verificare tutte le possibili soluzioni utili ad ovviare a questa situazione, visto che l'organizzazione del lavoro predisposta dall'azienda in fase di richiamata al cliente oggetto del sondaggio viola gli accordi e genera seri problemi tra supervisor e lavoratori.

Risulta evidente l'impatto negativo che tali modalità operative generano anche sui temi fondamentali come il benessere e lo stress da lavoro correlato.

E' chiaro che tutti i temi relativi a organizzazione del lavoro, benessere, turnistiche, unite alle potenziali violazioni degli accordi storici di Telecom Italia in tema di controlli a distanza sono per il sindacato strettamente correlati e vanno affrontati e risolti nella loro totalità.

In caso contrario, come già dichiarato in sede di Coordinamento, si manterrà la pregiudiziale sul proseguimento del confronto nelle commissioni orari e benessere così come stabilito in sede di Coordinamento Nazionale RSU, con l'immediato avvio di vertenze che coinvolgano tutti i lavoratori dei Customer di Telecom Italia.

Le Segreterie Nazionali

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM UIL