

Roma, 23 dicembre 2012

## **COMUNICATO**

Nei giorni 19 e 20 dicembre si è tenuto un incontro tra Telecom Italia e le Segreterie Nazionali di Slc Fistel Uilcom congiuntamente al Coordinamento Nazionale delle Rsu. All'ordine del giorno: modifiche organizzative e turnistica in ambito 187 commerciale, dopo che nel corso del primo incontro sul tema, tenutosi il 29 settembre scorso, nel quale l'azienda aveva illustrato alla delegazione sindacale il progetto riorganizzativo del 187 commerciale e la nuova organizzazione del lavoro che prevede la suddivisione delle attività e di conseguenza i lavoratori in gruppi/moduli specializzati per code di attività.

Le parti per il prosieguo del confronto, avevano convenuto sull'istituzione di due commissioni tecniche (Turnistica e Benessere). Il lavoro delle commissioni ha prodotto avanzamenti che sono stati illustrati al Coordinamento Nazionale RSU precisando che per responsabilità aziendale non si è riuscito a trovare una soluzione condivisa.

Si è proceduto quindi ad un ulteriore confronto con Telecom Italia nel corso dei due giorni, al termine dei quali si sono registrati ulteriori avanzamenti sia sui temi che riguardano i turni che sulle questioni relative al benessere. Nel merito le possibili modifiche alle iniziali proposte aziendali consistono in:

- Articolazione della turnistica, lunedì/sabato dalle 08,00 alle 20,30 su 10 turni (invece dei 15 ipotizzati da Telecom)

N.	INGRESSO	USCITA	TIPO
1	08.00	16.08	S
2	08.30	16.38	S
3	09.00	17.08	S
4	09.30	17.38	S
5	10.00	18.08	S
6	10.45	18.23	C
7	11.30	19.38	S
8	12.00	20.08	S
9	12.30	20.08	C
10	12.52	20.30	C

- Introduzione, in via sperimentale, di 55 cambi turni liberi giornalieri gestiti attraverso la bacheca elettronica e senza necessità dell'autorizzazione dei supervisor (non a somma zero), pari al 3% circa dell'organico e suddivisi in percentuale differenziate per tipologia di code, secondo il seguente schema:

CODA	Privilege	Sales	Rientri	Ret. BB	Ret. RTG	Std. BB	Std. RTG	Delivery	TOT
% Cambi Turno	1,7%	1,8%	3,6%	3,5%	3,2%	2,6%	3,1%	5,1%	3,0%

Il numero dei cambi turno liberi saranno calcolati sui lavoratori effettivamente presenti in programmazione e saranno limitati per singolo lavoratore a max 2 cambi in 15 gg solari e a max 5 cambi in 2 mesi solari.

In merito ai cambi turno a somma zero la parte aziendale, accogliendo parzialmente a richiesta di parte sindacale, ha proposto la possibilità di cambi turni con l'abbinamento delle code in tre fasce:

<b>TOTALE SALES</b>	<b>35</b>
RIENTRI ULL	15
SALES	20
<b>TOTALE CHURN</b>	<b>62</b>
PRIVILEGE	30
RETENTION BB	21
RETENTION RTG	11
<b>TOTALE STANDARD</b>	<b>97</b>
STANDARD BB	46
STANDARD RTG	25
DELIVERY	26

Con cambi turno possibili esclusivamente tra le code accorpate. I numeri indicano la consistenza dei moduli prima della nuova organizzazione.

Inoltre:

- Aumento a 170 minuti del tempo previsto in relazione al recupero ritardi, articolato con le stesse modalità precedenti.
- Aumento della percentuale medie di ferie previste a Settembre al 20%.
- Introduzione dei permessi Mamma e Papà fino a 10 anni del bambino.
- Introduzione del part time mamma al 75% con turno fisso per i bambini in età pre-scolare.
- Spostamento automatico della pausa pranzo in caso di sforamento per motivi di lavoro.
- Attribuzione della delega aziendale a livello territoriale relativamente alle questioni del welfare, con un ruolo di proposta e di verifica del sindacato territoriale rispetto all'introduzione ed alla realizzazione delle iniziative più idonee all'aumento del benessere dei lavoratori.

Sul delicatissimo tema del front-end/back office, si è sviluppato un articolato ed acceso confronto con l'azienda sia in sede di commissione, sia con l'intero Coordinamento Nazionale, in quanto le modifiche all'organizzazione del lavoro (one call solution e la gestione per code) che prevede un aumento dei tempi medi di conversazione, semplificherebbe, a detta dell'azienda, l'intervento dell'operatore rendendolo più efficace anche dal punto qualitativo, permettendo di svolgere anche le attività di back office in linea e riducendo quasi a zero la percentuale di b.o. fuori linea.

Secondo la delegazione sindacale, invece, esisterà ancora una percentuale di lavoro di back-office, che va quantificato nella sua equa distribuzione nei confronti di tutti i lavoratori.

Al termine del difficile confronto su questo tema, l'azienda si è dichiarata disponibile a fornire periodicamente a consuntivo, nell'ambito delle verifiche previste sia a livello nazionale che regionale, i dati complessivi delle quantità di attività fuori linea complessive e la loro ripartizione per coda.

- Sul tema del controllo a distanza, riferito in particolare ad indebiti accessi ai sistemi nell'ambito delle procedure per il controllo qualità verso cliente, Telecom ha dichiarato la disponibilità ad effettuare momenti di formazione mirata nei confronti dei supervisor sulle eventuali conseguenze legali e disciplinari nelle quali possono incorrere coloro che violano i dettami dell'art.4 L. 300. A tali momenti di formazione sarà possibile prevedere anche l'intervento delle OO.SS., per il tramite della commissione controlli a distanza.

Su questo tema le OO.SS. hanno anche chiesto a Telecom Italia un segnale per fare in modo che sia alleggerito il peso che il parametro qualità riveste nell'ambito dei meccanismi per le erogazioni unilaterali aziendali.

Verifiche:

- Verifiche territoriali ogni 4 mesi sui controlli.
- Verifica dell'accordo dopo 6 mesi dall'avvio della nuova turnistica.

Al termine dell'incontro la delegazione sindacale ha ritenuto importanti ma ancora insufficienti tali disponibilità, ritenendo possibile ancora un avanzamento della posizione aziendale sui seguenti punti:

- Aumento dei cambi turno liberi (almeno 60)
- Elevazione dell'età del bambino a 11 anni per quanto riguarda la fruizione dei permessi mamma e papà.
- La possibilità di verificare la ripartizione delle attività in linea/fuori linea anche per lavoratore, elemento che deve continuare a consentire al sindacato a livello territoriale di mantenere la possibilità di controllo di un'equa distribuzione delle attività.

Le Segreterie Nazionali di SLC FISTEL e UILCOM, unitamente al Coordinamento Nazionale RSU di Telecom Italia hanno ritenuto pertanto di non sottoscrivere alcuna ipotesi di accordo, prevedendo di effettuare una tornata assembleare con i lavoratori interessati in tutto il territorio nazionale per chiedere il mandato alla firma di un eventuale accordo a condizione che questo preveda anche le ulteriori richieste del sindacato.

Le assemblee si devono concludere entro il 18 gennaio 2012 devono in previsione del prossimo incontro della delegazione trattante che è fissato per il 19 gennaio 2012.

E' ovvio che sarà assolutamente cura del sindacato confederale rivendicare l'estensione di qualsiasi ulteriore avanzamento nel miglioramento delle condizioni delle lavoratrici e dei lavoratori conquistato al tavolo delle trattative al resto dei lavoratori il più rapidamente possibile (ad esempio, eventuali modifiche di fruizione dei permessi mamma papà).

C'è infine da registrare una dichiarazione di Telecom Italia in merito al blocco dei passaggi di livello annunciati nel corso delle scorse settimane. A questo proposito l'azienda, a seguito del precedente comunicato sindacale, ha dichiarato la rimozione di tale blocco per tutto quello che riguarda gli avanzamenti inquadramentali concordati tra le parti. Attendiamo quindi che vengano effettuate le valutazioni sui passaggi 3°-4° e 4°-5°, ed erogati dal prossimo mese i previsti livelli 5S con le decorrenze previste dagli accordi sindacali in vigore.

*Le Segreterie Nazionali*

*SLC-CGIL*

*FISTEL-CISL*

*UILCOM-UIL*

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325  
FISTel - Tel. 06-492171 Fax 06-4457330  
UILCOM - Tel. 06-8622421 Fax 06-86326875