

Roma, 23 gennaio 2012

# COMUNICATO

## **TELECOM: FIRMATO ACCORDO SUI NUOVI TURNI AL 187 E L'ACCORDO BENESSERE DAL 13 FEBBRAIO I NUOVI TURNI - PRESIDIO LUNEDI' / SABATO 8,00 – 20,30**

Nella mattinata di Venerdì 20 Gennaio, è stato sottoscritto l'accordo tra le Segreterie Nazionali di SLC – FISTel – UILCOM e Telecom Italia per i nuovi turni al 187 e il relativo accordo sul tema della salute e sicurezza. Come avevamo riportato nel comunicato del 23 Dicembre 2011, l'obiettivo sindacale era quello di migliorare le disponibilità aziendali, dopo le assemblee dei lavoratori nei seguenti punti:

- 1) Aumento dei cambi turni liberi (almeno 60);**
- 2) Elevazione a 11 anni del bambino per la fruizione dei permessi mamma e papà;**
- 3) Verifica, da parte del lavoratore, della ripartizione delle attività fuori linea che lo riguardano, per una omogenea e equa ripartizione.**

Nel corso dell'incontro le Segreterie Sindacali ed il Coordinamento Nazionale, hanno comunicato all'Azienda che i punti sopra citati erano necessari per il buon fine della trattativa, in quanto erano stati condivisi con i lavoratori nelle assemblee e gli stessi li ritenevano irrinunciabili.

**L'accordo recepisce le richieste del Sindacato su tutti e 3 i punti in questione, oltre ad alcune istanze che erano state sollevate dalle/i lavoratrici/ori nel corso delle assemblee, come quella relativa all'uscita dei part-time nei turni pomeridiani non oltre le 20.08 e non alle 20.30. Resta ovviamente inteso che nessuna modifica riguarderà i part-time con orario fisso.**

La delegazione sindacale ha anche chiesto in merito alle turnazione la diminuzione di un ulteriore turno da (10 a 9) e/o un turno continuato. L'Azienda dopo una serie di simulazioni ha verificato l'impossibilità ad accogliere la richiesta, ma si è impegnata ad una verifica con il Sindacato trascorsi 4 mesi dall'applicazione, per verificare la sostenibilità della richiesta sindacale sui dati effettivi delle curve di traffico. Inoltre la riduzione dei turni dai precedenti 15 ai 10 definiti nell'accordo, ha comportato una rimodulazione di alcune turnazione per la copertura delle curve di traffico, senza modificare le frequenze e una riduzione delle code da 8 a 6. (Accorpamento Ret BB + Ret RTG e Stb BB+Std RTG). Quindi ogni ulteriore variazione modificava l'equilibrio complessivo dei turni.

L'accordo, in merito alla nuova riorganizzazione per code e organizzato nella logica della on call solution, prevede la partenza della nuova turistica dal 13 Febbraio 2012 con presidio L/S con esclusione delle FI con arco orario 8,00-20,30 e un orario giornaliero di 7 ore e 38 minuti con la definizione di un arco orario per l'inizio della fruizione della pausa pranzo 12.00-14.00. Lo schema 1 dell'accordo definisce le nuove articolazioni orarie per singola coda.

L'Azienda si impegna a concedere anche in ambito 187 un turno PT75 (9,30 – 15,13), al termine del periodo di allattamento alle lavoratrici madri di bambini in età prescolare per un anno eventualmente prorogabile.

L'Azienda su richiesta sindacale ha accolto le nuove modalità del cambio turno che saranno rese operative all'avvio delle nuove turnazioni mediante bacheca elettronica. **(Allegato 3 dell'accordo).**

**SLC** - **CGIL**  
**FISTel** - **CISL**  
**UILCOM** - **UIL**

**Sindacato Lavoratori Comunicazione**  
**Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni**  
**Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione**

---

La nuova logica della on call solution prevede che la gran parte delle attività sono gestite in linea, e questo comporta un'attenta gestione delle attività fuori linea, che devono essere equamente distribuite a tutti i lavoratori dei moduli che gestiscono le code di attività. L'accordo prevede una serie di verifiche semestrali sia a livello nazionale che territoriale. Inoltre, anche il lavoratore, può richiedere un report sulla propria attività di linea e fuori linea relativa -a periodi precedenti, senza limiti temporali (per settimana, per mese, ecc). Per i lavoratori, resta confermato la possibilità di recuperare i ritardi nella stessa giornata in ingresso (escluso il primo e ultimo turno) per un totale di 170 minuti per un max di 29 minuti al giorno e per 11 eventi in un mese. Resta confermata la franchigia per coprire i ritardi su tutti i turni in ingresso di 29 minuti al mese per max 14 minuti al giorno. Viene confermato lo spostamento della pausa pranzo per tutti quei casi in cui avviene sfioramento per motivi di lavoro.

L'Azienda garantirà su ogni singola coda su bacino nazionale le seguenti percentuali medie per le ferie: Agosto 35%, settimana di Ferragosto 40% - Giugno 20% - Luglio 23% - Settembre 20%. Pasqua, Natale, Capodanno 30% medio.

Per le sale di regia di Direzione Generale e per quelle Territoriali l'articolazione oraria sarà oggetto di esami congiunti a livello territoriali.

Nel corso della trattativa sono state approfondite tutte le tematiche degli accordi al fine di prevedere una serie di verifiche necessarie a monitorare il nuovo progetto organizzativo e i relativi strumenti a sostegno della sicurezza e salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro.

Importante è stato il lavoro fatto sulla valutazione del rischio stress correlato e la determinazione che ne è scaturita di prevedere azioni finalizzate al miglioramento delle condizioni di vita dei lavoratori sia nello svolgimento delle attività e sia nel conciliare i tempi di vita e di lavoro.

A riguardo sono stati condivisi i seguenti interventi:

### **1) Valorizzazione delle risorse, formazione ed aggiornamento del personale:**

Oltre a quanto già realizzato nel corso del 2011 in tema di formazione, le OO.SS. hanno preteso di conoscere i dettagli del 2012 (**scritti nell'accordo**) e relativi momenti di verifica. Importante è la formazione verso i supervisor per metterli a conoscenza e rispettare le norme sui controlli a distanza (**art. 4 legge 300 Statuto dei Lavoratori**). Il Sindacato sarà coinvolto tramite la Commissione Tecnica, per discutere eventuali criticità che dovessero emergere nella quotidianità, al fine di valutare gli interventi, anche sanzionatori, che l'Azienda dovrà adottare per stigmatizzare comportamenti non conformi alle norme e alla legge;

### **2) Conciliazione vita lavoro:**

**Lavoratrici Gestanti:** Valutazione da parte aziendale di un turno agevolato 9 – 18,23 tenendo conto del FT-PT75-PT50 e pausa 12-14.

**Part-Time:** L'Azienda conferma di valutare la concessione del Part-time secondo quanto previsto dal CCNL delle TLC all'art. 18.

**Mobility Management:** L'Azienda si impegna, coerentemente con le politiche locali in materia di adottare soluzioni specifiche collettive. Le RSU territoriali saranno coinvolte sui progetti.

**SLC - CGIL**  
**FISTel - CISL**  
**UILCOM - UIL**

**Sindacato Lavoratori Comunicazione**  
**Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni**  
**Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione**

---

**Welfare (Asili nido, Time saving e utilities):** L'Azienda implementerà e potenzierà le azioni di Welfare già esistenti (asili nido, disbrigo pratiche, aree benessere/salette relax, erogatori acqua, servizi di ristoro etc) anche nelle sedi di maggiori dimensioni dove sono ubicate le attività del 187;

**Ambiente di lavoro:** L'Azienda si è impegnata a migliorare le sedi in cui sono ospitati i call-center dando visione degli avanzamenti ai CPSSN, CPSST e ai RLS. Anche i parametri ambientali (qualità dell'aria, rumore e microclima) saranno oggetto di misurazione per il continuo miglioramento e verifica semestrale con le RLS;

**Salette Fumatori:** Entro Giugno 2012 l'Azienda si impegna a verificare lo stato delle salette prevedendo adeguamenti ed a realizzarne altre entro Giugno 2013 dove mancano;

### **3) Organizzazione e Ritmi di Lavoro:**

Confermate le flessibilità in ingresso, intervallo di 10 secondi tra una chiamata e l'altra (comprende la presentazione), monitoraggio dei sistemi informativi per verificarne l'usabilità, informativa alla Commissione Benessere 187. L'Azienda ha comunicato che ha completato la sostituzione dell'Hardware di vecchia generazione.

L'incontro con la delegazione aziendale è stato a tratti duro in particolare sulla verifica delle turnazioni, sull'accorpamento delle code (non comunicato preventivamente al Coordinamento) e sulla rimodulazione dei turni, che ha visto la delegazione sindacale molto contrariata sul metodo poco chiaro e trasparente del confronto. Solo il senso di responsabilità della delegazione sindacale ha evitato di far saltare il tavolo, anche al fine di evitare che il pretestuoso atteggiamento aziendale avesse come obiettivo la partenza unilaterale delle turnazioni e il superamento della positiva normativa per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro che accompagna l'accordo sui turni.

Il nuovo modello organizzativo nella logica di one call solution è indubbiamente più impegnativo sul piano dello svolgimento delle attività, stante il superamento di fatto della divisione delle attività in front-end/back-office, anche a fronte di un presidio ridotto dell'arco orario giornaliero e settimanale, ma per il sindacato resta soprattutto una sfida nei confronti dell'azienda a mantenere invariato il perimetro occupazionale e delle attività in un contesto di costante riduzione dei volumi di traffico.

Per le OO.SS. e per il Coordinamento nazionale RSU l'organizzazione per coda specialistica richiede un forte impegno dell'azienda a riconoscere ai lavoratori le sempre più crescenti professionalità anche per l'altissimo grado di autonomia che il nuovo modello richiede e pertanto rinnoviamo a Telecom Italia l'invito ad erogare con sollecitudine i passaggi di livello previsti dagli accordi vigenti.

Le Segreterie Nazionali, Territoriali, le RSU e gli RLS saranno costantemente impegnati a verificare la piena applicazione dell'accordo e a tutti i livelli ed a denunciare eventuali violazioni con tutti gli strumenti sindacali, soprattutto nelle parti dove per legge ci sono precise indicazioni sui comportamenti e sugli interventi da tenere e da realizzare nei luoghi di lavoro per il rispetto della persona e della propria sicurezza.

Le Segreterie Nazionali SLC – FISTel – UILCOM