

119, stavolta...

Il presente documento non vuol avere una valenza politica nei confronti della controparte aziendale. Vuole bensì essere uno **strumento sintetico** di segnalazione delle **problematiche** insistenti in sede Customer Operation Mobile (**119**) sul territorio nazionale, in quanto ci sembra di poter evidenziare un **concentramento di situazioni di particolare gravità** o di **perdurante e irrisolta criticità**, nonostante le **ripetute iniziative locali** messe in atto dalle Rsu territoriali.

Credendo di fare cosa utile, le scriventi Rsu hanno redatto tale documento per **sottoporlo all'attenzione della Segreteria nazionale per l'opportuna valutazione**. Si tratta per lo più di problematiche trasversali rispetto alle singole realtà territoriali, e pertanto pensiamo che un'**attenzione globale alla vicenda 119** sia **improcrastinabile**.

Risorse

È forse il problema principale. La parziale reinternalizzazione del lavoro (seppur deficitaria, sfuggendovi l'Azienda durante l'ultimo incontro di verifica in data 13/12), auspicata e assolutamente positiva dal punto di vista occupazionale, apre una serie di limitazioni e problemi legati all'entità dell'organico e alla sua efficacia operativa. **Organico storicamente sottodimensionato**, condizione in passato solo parzialmente compensata dal, pur per altri versi deprecabile, ricorso al lavoro interinale/in somministrazione ed agli appalti (risposte oggi inesigibili, vigendo i vincoli della solidarietà); ed oggi ancor più stressato per i dirottamenti di personale di prima della solidarietà (soprattutto verso Open Access), che di fatto **impedisce agli attuali operatori, la stragrande maggioranza dei quali in servizio di risposta da anni, di poter solo aspirare ad un cambio di mansione o, più semplicemente, al comando ad attività di back office in luogo della mera risposta**.

Così come **inevase** risultano essere le **richieste di trasformazione del rapporto di lavoro in part-time a tempo indeterminato** – non intendendo l'Azienda vincolarsi a fronte di possibili incrementi futuri di domanda, potendo così non rinnovare il contratto di lavoro a tempo parziale e riportare a scadenza la risorsa a tempo pieno (eppure, soprattutto in regime di solidarietà, dovrebbe salutare con favore tutte le forme di riduzione strutturale del costo del lavoro... A tal proposito, si propone di novellare la piattaforma rivendicativa di rinnovo ccnl con un esplicito **diritto di precedenza** del personale interno in caso di assunzione di personale esterno).

Oltreché opporre **resistenza al godimento dell'istituto del tim mamma/papà**, in luogo del quale viene "suggerito" di godere di ferie o ef. Oppure ancora la **mancata risposta alle richieste di trasferimento alla sede più vicina al domicilio**, con particolare riferimento ai lavoratori

che godono dei benefici della l. n. 104/92...

Per quanto sopra, l'aggravarsi del pur annoso e controverso problema delle **ferie**, per esempio, con percentuali sempre più basse e mai chiaramente definite – l'assenza di certezza e di tempi ragionevoli di risposta aziendale non giova di certo al rilassamento degli animi, in un reparto già fortemente provato dai **ritmi di lavoro elevati** dovuti al tipo di attività, incrementati dall'acuirsi del sottodimensionamento di cui sopra. A tal proposito, in considerazione del disposto contrattuale in virtù del quale *“l'assegnazione delle ferie dovrà avvenire in modo che nei periodi di maggiore domanda di servizio l'aliquota di personale contemporaneamente in ferie in quelle aree di attività ove si verifichi tale maggiore domanda, risulti contenuta in relazione alle necessità di espletamento del servizio medesimo”*, si sollecita a livello aziendale la *“definizione per dette aree del numero massimo dei giorni di ferie concedibili in particolari periodi dell'anno”* (cfr. art. 31 c. 5).

Così come la restrizione della concessione delle **ef**, obbedienti ad un mai dichiarato “budget settimanale” che ha poco a che vedere con le necessità produttive del momento e molto con una **pianificazione dell'erogazione dell'assenza** (per di più miope e legata alla mera contingenza), in fin dei conti sempre sfavorevole al lavoratore – lo dimostrano gli accumuli pluriennali di ore **ef** non godute.

Gestione della giornata lavorativa

I tempi di lavoro risultano sempre più stressanti (rigido contenimento dei tempi medi di servizio, riduzione dei tempi di conversazione e di quelli fra una chiamata e l'altra, lettura delle decine di mail giornaliera durante la gestione delle chiamate...), e vanno a sommarsi alla **richiesta di standard qualitativi sempre più elevati** e all'**aumento del lavoro legato all'attività di vendita al cliente**, con conseguenti ripercussioni sullo **stress lavoro correlato**.

Vero è che Slc, nei preposti tavoli relazionali con l'Azienda, ha contestato il principio che lo stress lavoro correlato al 119 sia solo di media portata, relativamente alla redazione del Documento di Valutazione dei Rischi, bensì alta – ma evidentemente non basta: urge un'azione volta a **modificare un'organizzazione del lavoro che, di fatto, fa ricadere solo ed esclusivamente sulle spalle degli operatori in linea la soddisfazione percepita dal cliente relativamente alla qualità del servizio erogato**. In altre parole, anche alla luce di eventuali (e sempre più ripetuti...) disservizi di rete o di rinnovo/utilizzo di promozioni, ai lavoratori è chiesto in modo sempre più pressante di ricordare al cliente il sondaggio di qualità, invitandolo ad esprimere il massimo dei voti, sino al limite della frodolenza: il sondaggio non è solo sull'operato di chi risponde, ma anche più in generale sul servizio erogato da Telecom...

Debbono concordarsi diverse modalità di esperimento della mansione, affiancando all'attività pur prevalente di risposta un comando, da definirsi nelle quantità e nelle modalità, al c.d. **back office**.

Parimenti, non può certo considerarsi felicemente conclusa la nostra

azione di contrasto ai **controlli a distanza** tramite sistema informatico CCRMWEB: vero è che è stato registrato un importante passo in avanti sostituendo il nome e cognome dell'operatore con il proprio numero matricola, ma tale modifica rende pur sempre possibile (seppur in maniera meno immediata) l'individuazione dell'autore della nota – cosa che invece deve essere assolutamente inibita agli altri operatori ed ai diretti assistenti e responsabili, magari sostituendo la matricola con un **codice da cui solo soggetti terzi, e solo a fronte di espliciti reclami da parte della clientela o richieste da parte dell'autorità giudiziaria, possono risalire all'identità.**

Infine, ai sensi dell'accordo sui turni 18/10/2010, va finalmente avviata la sperimentazione di un sistema informatico web (c.d. **bacheca elettronica**) che consenta l'utilizzo dell'istituto del cambio turno nell'ambito dell'area territoriale, per poi valutarne il consolidamento. Così come prevedere una sessione di **verifica** delle matrici ivi stabilite.

Tenuta del perimetro

Continua sporadicamente il riferimento alla dismissione del reparto, spettro sapientemente sbandierato da responsabili (evidentemente poco responsabili) ogni qualvolta si cerca di far valere un diritto. Gli outsourcer esteri hanno cominciato ad occuparsi anche della vendita di prodotti di pregio, con connessa problematica della tutela dei dati sensibili e del mantenimento interno di attività di maggior interesse economico – come pure evidenziato a mo' di contrasto nella piattaforma rivendicativa di rinnovo del ccnl.

È inutile aggiungere che, malgrado le dichiarazioni di facciata dell'Azienda, **la qualità del servizio erogato non può essere minimamente paragonabile con quella della manodopera sociale** – non certo relativamente alla professionalità degli operatori impegnati negli appalti, nazionali ed internazionali, quanto piuttosto per la **scarsa formazione erogata** a questi ultimi e per il **mancato rispetto dei protocolli** cui invece il personale interno deve doverosamente attenersi.

Purtuttavia, questo **falsa ancor di più il dato del rapporto qualità/prezzo**, allargando a dismisura lo scarto di costo del lavoro ed industriale tra servizio inhouse e quello esterno; e sbandierato a pie' sospinto dall'Azienda, evidentemente in malafede, non avendo ufficialmente ancora riconosciuto il suo diretto coinvolgimento nella delocalizzazione dell'attività di call center – a tal proposito, urge la ripresa dell'attività di denuncia e contrasto, anche rispolverando la proposta di una iniziativa sotto il Ministero dello Sviluppo Economico.

1/26° per la festività infrasettimanale coincidente con RI

Consideriamo maturi e non più procrastinabili i tempi per la retribuzione del Riposo Infrasettimanale (RI) coincidente con una Festività con 1/26°, come già riconosciuto per il giorno di libertà lavorativa (LL). Consideriamo il mancato riconoscimento come discriminante per il lavoro già

disagiato del personale turnista, pur valutando comunque positivamente l'intenzione di inserire tale rivendicazione nella piattaforma del ccnl.

Le ferie al posto delle festività nei fine settimana

Ci troviamo di fronte alla situazione paradossale in cui l'Azienda, nell'accordare al lavoratore turnista l'assenza in un giorno festivo che ricada nel fine settimana, perché evidentemente ritiene di non aver bisogno della sua prestazione lavorativa, non gli riconosce la festività ma gli chiede invece di giustificare l'assenza con un giorno di ferie. Riteniamo questo **trattamento iniquo e una volta di più vessatorio** nei confronti del personale turnista, e rivendichiamo pertanto per tutti i lavoratori pari trattamento. L'assenza in un giorno festivo, per il turnista come per qualsiasi altro lavoratore, che sia di sabato o di domenica, dev'essere riconosciuta a titolo di festività e non può essere concessa, come ora accade, a titolo di ferie – forti di una prassi consolidata nel territorio di Roma (uso che pure Telecom ha espresso l'intenzione di superare con decorrenza 2012), e del disposto contrattuale per cui *“i giorni festivi di cui all'art. 28 (Giorni festivi) che ricorrono nel periodo di godimento delle ferie non sono computabili come ferie”* (art. 31 c. 1), intendendosi per “periodo” un lasso di tempo anche coincidente con una singola giornata.

Relativamente al godimento dell'istituto della flessibilità in ingresso in occasione delle giornate festive in tema, l'Azienda in alcuni territori nega il riconoscimento delle maggiorazioni previste per i minuti recuperati in uscita.

Dal 119 non si esce più

Il sottodimensionamento cui si è accennato più sopra costringe il settore in una sorta di recinto di cristallo, invisibile ed inconfessato, ma rigidissimo – e, si badi bene, a tutto detrimento anche della produttività dell'Azienda, che pure potrebbe ben attingere da un **bacino di personale relativamente giovane e relativamente altamente istruito**, e pertanto ad oggi **intellettualmente sottoccupato**. Il reparto risulta così blindato, le domande di trasferimento giacciono nei cassetti, il motivo addotto è quello che il reparto non può depauperarsi di personale, con il risultato che decine di professionalità risultano compresse o male impiegate, e frustrate rimangono le legittime aspirazioni ad uscire dal reparto per via dell'assenza di bandi specifici. La richiesta pressante è quella dell'**attivazione di bandi diretti o di triangolazioni** (evidentemente meno che proporzionali, altrimenti la criticità del sottodimensionamento del settore non avrebbe l'auspicata risposta) che, fatta salva la volontarietà prevista dall'accordo di agosto 2010, considerino il **119 come punto di snodo verso altri reparti che necessitano di personale qualificato** – in netto contrasto con quanto pure indicato dall'Azienda nell'incontro di verifica dell'andamento della solidarietà in data 13/12, che invece intende chiudere alla possibilità di riconversioni verso il 119 e conseguenti triangolazioni.

P.S.: Va da sé la richiesta di **estendere** quanto prima al 119 gli



avanzamenti normativi conquistati al 187 con l'accordo del 20/01/2012
(c.d. **Benessere**)

Sottoscrivono le rsu elette nelle liste Slc-CGIL delle sedi di:

Bologna

Firenze

Napoli

Padova

Palermo

Roma

Torino

e le strutture:

Segreteria provinciale Padova

Segreteria comprensoriale Roma Sud, e regionale Roma e Lazio

Segreteria provinciale Torino