

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

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

27 dicembre 2013

COMUNICATO SINDACALE

7 GENNAIO 2014 : SCIOPERO NAZIONALE TELECONTACT

Il giorno 23 dicembre u.s. si è svolto l'incontro fra Telecontact e le Segreterie Nazionali, Regionali/Territoriali e le RSU di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL.

L'incontro, a più riprese sollecitato dalle Segreterie nazionali, ha avuto come oggetto la situazione aziendale a partire dalle questioni poste circa la **timbratura in postazione**, l'**applicazione dell' accordo di 2° livello** del maggio scorso, l'organizzazione e ritmi di lavoro, **le relazioni sindacali**.

Sul tema delle **relazioni sindacali** le Segreterie nazionali hanno inizialmente rimarcato come la direzione aziendale abbia finora ignorato, nonostante le prassi di gruppo e gli affidamenti forniti, l'esigenza già manifestata di svolgere tavoli relazionali per gli incontri nazionali non in teleconferenza ma con le RSU presenti in un unico sito. La disattenzione posta fino ad oggi dall'azienda su tale materia, anche alla luce della complessità delle problematiche che investono questa realtà lavorativa, non è oltremodo accettabile per cui serve un immediato cambio di indirizzo, fermo restando la disponibilità a ragionare sulla costituzione di un coordinamento nazionale Rsu.

Sulla **timbratura in postazione** si è registrata una totale approssimazione da parte dell'azienda. Una sperimentazione più capillare avrebbe certamente consentito di arrivare all'operatività della procedura in modo più preciso. A dispetto delle dichiarazioni aziendali, risulta invece un numero elevato di disservizi legati da un lato all'obsolescenza delle macchine, dall'altro alle ancora troppo diffuse imprecisioni operative dei responsabili.

Le Segreterie nazionali hanno ribadito che, così come ben chiarito in sede di accordi sottoscritti sia per Telecom Italia che per TCC, è normale che una volta che il lavoratore giunge in sala in orario, qualsiasi ritardo imputabile a problemi di disponibilità delle postazioni o malfunzionamento dell'hardware/software non debba in alcun modo ricadere su di lui.

E affinché ciò accada deve esser chiaro che, nei casi sopra descritti, debba essere il diretto responsabile gerarchico ad attestare la presenza del lavoratore, con procedure chiare e codificate e modalità di totale trasparenza che evitino favoritismi.

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42107304 Fax 06-4824325
FISTel - Tel. 06-492171 Fax 06-4457330
UILCOM - Tel. 06-8622421 Fax 06-86326875

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

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

Altrettanto poco chiaro, se non del tutto “misterioso”, è risultato essere il meccanismo di recupero delle ore eventualmente prestate in eccesso rispetto al proprio orario base di lavoro. Soprattutto l’azienda non è stata in grado di specificare la modalità di conteggio e visualizzazione della banca ore. Ha espresso invece una generica disponibilità, senza però nessun altro tipo di impegno, a verificare sia la possibilità di procedere in automatico all’accensione delle postazioni che quella di recuperare singoli minuti per sfioramento della pausa mensa dovuto alle suddette lungaggini senza necessità di prendere almeno 30 minuti di permesso ROL.

Rispetto all’**Accordo di 2° livello** del 10 maggio u.s., di fronte alle oggettive difficoltà esposte da parte sindacale, l’azienda non ha fornito risposte.

In particolar da parte delle OO.SS. è stato contestato che Tcc non stia dando seguito alla **job rotation** secondo quanto previsto dall’accordo in questione. E’ evidente che questo tema, deve essere affrontato seriamente da parte aziendale e non può diventare un’occasione mancata. Infatti la *job rotation*, oltre ad elevare il grado di competenze e professionalità dei lavoratori di Telecontact , rappresenta una prima fattiva risposta alle difficoltà legate alle matrici turno e consentirebbe alle lavoratrici e ai lavoratori di poter mettere in atto una reale e fattiva conciliazione dei tempi di vita/lavoro. A tale proposito da parte sindacale è stato anche richiesto, senza ricevere riscontro da parte aziendale, di poter affrontare al più presto il tema dell’implementazione ad ore dei permessi parentali (legge 53/2000 e successive modificazioni).

La delegazione sindacale ha evidenziato anche un altro tema dolente dell’accordo e cioè quello della **pausa di 10 secondi** fra una chiamata ed un'altra che non è sempre rispettata, soprattutto in periodi di traffico intenso. Su questo tema l’azienda ha dichiarato di non avere tale evidenze ma che procederà a nuove misurazioni.

Da parte sindacale è stato posto con forza il tema delle gravose turnistiche che insistono per le alcune commesse dislocate su più sedi (**187, Consip**). Occorre studiare e condividere soluzioni che possano in qualche maniera permettere una reale conciliazione dei tempi di vita/lavoro: una **matrice unica a livello nazionale** che, forte del maggior numero complessivo degli operatori divisi sulle tre sedi di TCC, sappia meglio corrispondere a quei

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42107304 Fax 06-4824325
FISTel - Tel. 06-492171 Fax 06-4457330
UILCOM - Tel. 06-8622421 Fax 06-86326875

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

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

criteri di equità e miglior distribuzione dei carichi di lavoro e dei disagi della turnistica che, alla fine, avrebbero dei sicuri rivolti positivi sulla produttività e sulla qualità erogata.

Anche sul “**mercato terzi**” desta molta preoccupazione la confusione che si registra in azienda. Un ambito, quest’ultimo, oggetto di un’organizzazione preventiva in attesa dell’assegnazione della prossima gara “Consip”, gara del cui esito non si hanno ancora notizie attendibili. La sua eventuale perdita sarebbe, per Telecontact come per la stessa Telecom, un segnale molto preoccupante. Sul tema specifico i responsabili di TCC sono stati particolarmente sfuggenti ed evasivi.

Un tema poi emerso al tavolo, più ampio perché riguarda anche Telecom Italia, è quello dei volumi di lavoro. Risulta sempre più evidente come l’azienda stia girando quote sempre più importanti di lavoro verso outsourcer esterni, questo sia in ambito 187commerciale che tecnico. Questo punto rappresenta per il sindacato un elemento sul quale TCC e, più in generale Telecom Italia, devono dare assicurazioni ed evidenze precise.

Da parte delle OO.SS. altri temi importanti sono stati messi sul tavolo ai quali non sono seguite risposte: quelli dei **controlli a distanza**, dei **passaggi di livello**, dei **colloqui gestionali** che necessitano di discussione e di approfondimenti specifici.

Un ultimo punto: la nuova policy sulle **sim aziendali** lascia, francamente, molto perplessi perché si tratta di una modifica che, alla fine, finisce per interessare la sola platea di Telecontact e, più segnatamente, i soli operatori, introducendo una sperequazione di cui si sarebbe fatto volentieri a meno.

Nel complesso si è trattato di un incontro totalmente deludente a causa della sostanziale mancanza di risposte e di impegni da parte aziendale per la soluzione dei problemi posti.

E’ per questi motivi, per riportare la direzione aziendale sul terreno di relazioni sindacali costruttive che possano finalmente dare risposte concrete alle molte questioni aperte che toccano direttamente le lavoratrici ed i lavoratori di Telecontact, le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL **indicono una giornata di sciopero intero turno su tutte le sedi aziendali per il prossimo 7 gennaio 2014**, dando nel frattempo modo alle RSU di svolgere i dovuti passaggi informativi con i lavoratori.

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC-CGIL , FISTEL-CISL, UILCOM-UIL

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42107304 Fax 06-4824325
FISTel - Tel. 06-492171 Fax 06-4457330
UILCOM - Tel. 06-8622421 Fax 06-86326875