
Segreteria Regionale della Campania

RESOCONTO INCONTRI

Care amiche ed amici,

Vi riportiamo in sintesi gli esiti degli incontri tra le RSU e l'Azienda di venerdì 16 maggio u.s. a Pozzuoli e quelli della commissione per la Chat e di Quality Investigation che si è tenuta oggi a Milano.

I punti più rilevanti, affrontati nel primo incontro, hanno riguardato la sicurezza degli spazi esterni al comprensorio Olivetti e la gestione dei Rol nei periodi dei ponti tra le festività. L'Azienda, che sin dall'inizio ha mostrato una particolare attenzione al tema della tranquillità dei lavoratori riguardo alle vetture parcheggiate nelle aree esterne, incalzata a più riprese dalle Rsu nel porre in essere azioni immediate ed appropriate, non ha disatteso gli impegni assunti nell'individuare soluzioni adeguate. Gli spazi esterni saranno video sorvegliati e Vi sarà la presenza di guardie. Per cui si è raggiunto un risultato ragguardevole, soprattutto nell'ottica di una sana, costruttiva e produttiva collaborazione tra le parti rispetto a temi tanto sensibili. Per questo riteniamo che saper trattare è, e rimane, la più preziosa delle armi a disposizione di un sindacato costruttivo ed intelligente, e non va mai confusa con la carta straccia.

Rispetto alla gestione dei Rol, che in alcuni casi i lavoratori hanno ritrovato nella turnistica senza averne fatta esplicita richiesta, seppur concomitanti con le festività, ha sollevato le nostre più aspre critiche ed ammonimenti affinché gestioni del genere non si ripetano mai più in futuro. Per questo Vi sollecitiamo nell'informarci se tali situazioni dovessero reiterarsi, anche se ciò dovesse essere di Vostro apprezzamento.

Tra le attività più appetibili per il sito di Pozzuoli abbiamo dal primo momento individuato il servizio Chat, in quanto innovativo e certamente più consono all'uso di tecnologie che facciano a meno della "voce". L'Azienda ha dichiarato che su un bacino di 8.000.000 di clienti da gestire, già 500.000 (il 6%) vengono soddisfatti attraverso la Chat, e l'obiettivo è quello di educare la restante parte all'uso di questo strumento. Per questo, col trascorrere del tempo, si allargherà il numero di persone impiegate su tale servizio nel sito di Pozzuoli. Sono state poste regole certe che tutelano la privacy di chi svolge tale attività, restano da regolare la gestione delle pause e di eventuali ritardi di fine turno.

Un grande risultato è stato ottenuto anche per ciò che concerne l'attività di Quality Investigation, finalizzata ad individuare i bisogni dei clienti e migliorare i servizi e i prodotti attraverso le indicazioni provenienti dal mercato. Per cui, attraverso una serie di norme precise ed individuabili, volte alla tutela della privacy, si è ottenuto il risultato di un giusto equilibrio tra le necessità aziendali di raccogliere indicazioni dai clienti su bisogni ed esigenze, in modo da sviluppare prodotti e servizi, e quello di garantire le fondamentali tutele di tutte le lavoratrici ed i lavoratori che quotidianamente svolgono la propria attività in contatto diretto coi clienti.

Restiamo a disposizione di coloro che desiderano avere approfondimenti e dettagli in merito ad uno o più punti riportati.

Napoli, 19 maggio 2014

La Segreteria Regionale FISTEL-CISL della Campania
La RSU FISTEL-CISL in Vodafone
La SAS FISTEL- CISL in Vodafone