

Roma, 3 luglio 2013

COMUNICATO

Nelle giornate del 26, 27 e 28 giugno si è tenuto un incontro tra Telecom Italia e Segreterie nazionali di Slc-CGIL Fistel-CISL e Uilcom-UIL ed il Coordinamento nazionale RSU.

Relativamente agli **adeguamenti delle turnazioni per le strutture della Divisione Caring Services servizio 191 in ambito Caring Operation Enterprise, servizio 119 in ambito Caring Operations Consumer Mobile, e struttura di Credito Business, in ambito Caring Operations Enterprise**, si è data applicazione a quanto definito negli accordi del 27/03.

Per quanto riguarda il 191, l'azienda ha inizialmente avanzato la richiesta di introduzione della facoltà di modificare l'orario d'ingresso di un'ora in avanti o indietro relativamente ai turni B (08:30), C (09:30) e D (10:15), con un preavviso di 1 mese e non più di 2 volte all'anno – eludendo così una volta per tutte il confronto con il Sindacato; della pausa mensa sui turni D ed E (11:22), e per tutti i turni della durata di 1 ora; di righe del rotativo in cui è possibile cambiare il turno assegnato.

Dal confronto si è convenuto invece d'introdurre nella matrice un turno modificabile, anche su base territoriale, per tutti o parte dei moduli interessati, denominate BJ, che nella matrice iniziale è uguale a B (08:30) in alternativa al quale sarà possibile inserire i turni C, D, E e D1 (11, quest'ultimo attivabile all'occorrenza). Si potrà ricorrere alla modifica di tali turni con un preavviso non inferiore a 1 mese. Le pause sono state tutte limitate a trenta minuti.

La migliore aderenza alle curve di traffico ed il recupero di produttività portato dalla nuova gestione di turni e pause porterà alla reinternalizzazione di 120 mila chiamate di fascia "alta" ed ulteriori 120 mila chiamate di fascia meno pregiate ad oggi lavorate prevalentemente da tre fornitori esterni.

Per la parte normativa, si formalizza l'istituto del part-time mamma con le modalità attualmente in essere (08:30 e 12:25), con affidamento di estenderlo anche ai lavoratori padri che ne faranno richiesta; si estende l'istituto dei permessi mamma/papà ai lavoratori genitori di figli fino agli 11 anni, limitatamente al personale inserito in archi di turnazione; si istituisce la bacheca elettronica per i cambi turno alla pari all'interno dell'area territoriale di appartenenza per i lavoratori comandati alla medesima coda specialistica.

Nel 119, ferma restando la riduzione dell'orario di servizio (8-21:30) con conseguente aumento della prestazione giornaliera full-time a 7h38' ed il superamento dei permessi collettivi pari a 8 ore, l'azienda ha avanzato una matrice particolarmente spostata sul pomeriggio/sera (23 turni su 30 con inizio minimo alle ore 12) e sulle domeniche (3 su 6), l'introduzione dei turni spezzati nei fine settimana e l'introduzione dell'istituto del multiperiodale per un limite di 10 eventi/mese/lavoratore per un massimo di 2 ore ad evento – il tutto solo al fine di adattare meglio le presenze agli attuali volumi.

Al termine del confronto si è, invece, raggiunto un sostanziale riequilibrio della matrice fra turni mattutini e turni serali, pressoché simile a quella attualmente in essere (con lo spostamento del turno C alle ore 12 ed il ripristino delle sole 2 domeniche lavorative su 6).

Quanto al multiperiodale, le modalità applicative saranno le seguenti:

l'azienda predisporrà un calendario nel quale saranno evidenziate le giornate e le specifiche ore, e/o frazioni delle medesime, nelle quali sarà possibile effettuare una prestazione di durata inferiore rispetto all'orario teorico previsto dal rotativo, fino ad un massimo di 2 ore. Contestualmente, saranno rese visibili le giornate e le specifiche ore, e/o frazioni delle medesime, nella quali poter effettuare la prestazione a recupero, per un massimo di 1 ora, entro il mese successivo a quello in cui si è verificato il primo episodio – ad esclusione di LL, RI, solidarietà, festività. Delle 10 ore/mese/lavoratore, saranno obbligatorie solo un massimo di 5. In caso di comando, il preavviso minimo sarà di sette giorni.

Relativamente al personale part-time, gli archi orari sono stati ridotti e le turnazioni semplificate.

Tutte le innovazioni di cui sopra permetteranno la reinternalizzazione di circa 450 mila chiamate annue e della relativa attività di back office.

Per la parte normativa, si conferma l'istituto del part-time mamma con le modalità attualmente in essere (09:45), con affidamento di estenderlo anche ai lavoratori padri che ne faranno richiesta; si estende l'istituto dei permessi mamma/papà ai lavoratori genitori di figli fino agli 11 anni, limitatamente al personale inserito in archi di turnazione ed ai part-time che aderiranno alle nuove matrici; si istituisce la bacheca elettronica per i cambi turno alla pari all'interno dell'area territoriale di appartenenza; si riconosce l'assenza a titolo di FI per le festività cadenti di sabato per ca. il 20% del personale normalmente in turno. L'azienda ha ufficializzato che nel caso in cui dovesse protrarsi l'ultima attività prima della pausa pranzo l'inizio di quest'ultima decorrerà dalla fine dell'attività.

In ambito credito business, s'introduce un unico profilo di operatore in grado di gestire attività di outbound, back office, inbound indotto ed internalizzazione inbound coda sospesi, si razionalizzano gli attuali schemi di turistica, si adotta un'unica turnistica a livello nazionale da lunedì a venerdì dalle 08:30 alle 18:30, si realizza una piattaforma del credit management che consente una gestione integrata del cliente fisso/mobile e con una regia centralizzata tale da permettere la gestione della prioritizzazione delle lavorazioni.

Il turno A si svolgerà in orario base, il B 08:30 – 17:08 con flessibilità in ingresso 08:30/09:00, il C 10:30 – 18:38. Anche in questo campo il confronto ha consentito di limitare le pause pranzo a trenta minuti (tranne che per il turno A), armonizzando ulteriormente le turnistiche per una distribuzione più equa fra turni più spostati sulla mattina e turni “a chiusura” del servizio.

Per la parte normativa, si formalizza l'istituto del part-time mamma (08:30 e 12:55), con affidamento di estenderlo anche ai lavoratori padri che ne faranno richiesta; si dà possibilità di cambi turno alla pari all'interno dell'area territoriale di appartenenza, nell'ambito del settore specialistico di appartenenza.

Sulla questione della professionalità, l'azienda, su sollecitazione delle OO.SS., ha dichiarato che dei circa 500 lavoratori di caring services che, ad oggi, sono ancora al 3 livello contrattuale, circa 400 verranno passati al 4 livello a decorrere dal mese di luglio. Su quest'ultimo tema il sindacato ha evidenziato l'apertura dell'azienda sul tema dell'inquadramento, apprezzando il numero di passaggi che verranno fatti nel corso del secondo semestre 2013. Per i rimanenti lavoratori il Sindacato ha chiesto di mettere in campo percorsi formativi che possano favorire il passaggio di livello. Entro la fine dell'anno si svolgerà un incontro di verifica specifico.

Sulla questione della professionalità, l'azienda, su sollecitazione delle OO.SS., ha dichiarato che dei circa 500 lavoratori di caring services che, ad oggi, sono ancora al 3 livello contrattuale, circa 400 verranno passati al 4 livello a decorrere dal mese di luglio. Su quest'ultimo tema il sindacato ha evidenziato l'apertura dell'azienda sul tema dell'inquadramento, apprezzando il numero di passaggi che verranno fatti nel corso del secondo semestre 2013. Per i rimanenti lavoratori il Sindacato ha chiesto di mettere in campo percorsi formativi che possano favorire il passaggio di livello. Entro la fine dell'anno si svolgerà un incontro di verifica specifico.

Uguale attenzione è stata posta dal Sindacato sul complessivo tema della professionalità in ambito Telecom. Le innegabili operazioni di specializzazione compiute in questi anni rendono sempre più importante una verifica costante della coerenza dei livelli (con particolare riferimento ai passaggi dal 4 al 5 livello) richiedendo anche su questo punto un incontro, entro la fine dell'anno, per affrontare i relativi passaggi. Ai circa 400 passaggi al 4 in ambito caring l'azienda ha dichiarato che, entro la fine dell'anno, verranno effettuati ulteriori circa 140 passaggi al 4 livello in altri ambiti professionali Telecom.

Le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL ritengono che con questi tre accordi si sia raggiunto un buon punto di equilibrio fra la sostenibilità delle matrici ed il recupero di efficienza e produttività. Particolarmente importante è la manovra sui livelli, un segnale che va indubbiamente valorizzato e che ci spinge a perseguire con forza la strada della verifica degli inquadramenti in tutto il mondo Telecom Italia. Nei prossimi giorni verranno indette assemblee in tutti i luoghi di lavoro interessati per sottoporre al voto dei lavoratori gli accordi e consentire alle OO.SS. di sciogliere la riserva entro il prossimo 9 luglio.

Completamento manovra d'inserimento in attività di operatore di Caring del personale proveniente dalle funzioni di gestione del credito della Divisione Caring Services, ed avanzamento riqualificazioni da Directory Assistance vs Large e Medium.

L'azienda ha annunciato un'ulteriore reimpiego di risorse in telelavoro del servizio informazioni 12.54 a turno vincolato, in ambito CSA, per attività produttiva di validazione delle vendite per 34 risorse.

In attività di document management verranno riqualificate 35 risorse fra i lavoratori di DA.ADE dei centri di Roma (20 op. + 1 spv) e di Torino (13 op. + 1 spv).

Per assorbire l'esubero di capacità produttive in ambito DA, 30 risorse saranno ricollocate presso L&M/191, con azzeramento della solidarietà – contestualmente, vi saranno 11 risorse passate da 191 a L&M per bilanciamento d'organico. Inoltre, il personale DA sarà interessato da una mappatura di competenze, motivazioni e conoscenze ai fini di progetti di riqualificazione professionale.

Relativamente allo **stato di avanzamento dei progetti di produttività per il personale tecnico on field di Open Access**, si è condivisa l'esigenza di dare avvio ai nuovi orari di lavoro con decorrenza 15 luglio 2013 nelle unità produttive dove non è stato ancora raggiunto un accordo. A tal fine si è convenuto di riaprire da subito il confronto nei territori. Per quanto riguarda le ulteriori aree di intervento previste dall'accordo del 27 marzo 2013 (nuove modalità della prestazione lavorativa, banca ore, attestazione dell'intervallo meridiana tramite FAS), si è convenuto che se ne darà applicazione a partire dal 15 luglio 2013, nel frattempo una commissione tecnica avrà il compito di approfondire le modalità applicative di tali istituti e assicurarne l'uniforme applicazione sui territori.

Per quanto attiene la geolocalizzazione degli automezzi sociali, si è convenuto di approfondire in sede di commissione tecnica controllo a distanza le modalità applicative dell'istituto, al fine di consentirne l'avvio sperimentale su un campione di automezzi a partire dal 15 luglio 2013.

Sul tema della nuova turnistica per i reparti "ASO/ASA" l'azienda, preso atto del forte disagio denunciato dai lavoratori a seguito della partenza unilaterale, ha dato disponibilità a riprendere il confronto a partire dai primi di settembre.

I chiarimenti sui venditori Consumer e Business e i periodi di sospensione della solidarietà dei Negozi Sociali (per i mesi di luglio ed agosto per Roma Termini e Roma Fiumicino) saranno invece oggetto del prossimo incontro nazionale previsto entro fine mese.

Le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL