

Premio di Risultato e 2° livello di contrattazione per le lavoratrici e i lavoratori di Telecontact

Nella giornata del 10 maggio u.s. si è svolto l'incontro tra le Segreterie Nazionali, Territoriali e le Rsu di Slc Cgil, Fistel Cisl e Uilcom Uil e l'azienda Telecontact in merito al **Premio di Risultato** e al **II° livello di contrattazione**.

In apertura del confronto la delegazione sindacale ha espresso la sua netta contrarietà rispetto alla modalità di videoconferenza attraverso cui si è svolto l'incontro nazionale ed invitato l'azienda a non utilizzare più siffatto metodo che ha reso complicato il confronto tra le parti.

Le Organizzazioni sindacali e le Rsu, nel ribadire la centralità dell'azienda Telecontact all'interno del gruppo Telecomitalia, hanno condotto l'intera trattativa, prolungatasi fino a tarda notte, valorizzando l'eccellente lavoro e le professionalità acquisite negli anni dalle lavoratrici e dai lavoratori di Telecontact e per questo cercando di avvicinare al massimo le condizioni normative e i valori economici dell'importo premiale e del premio di risultato rispetto a quelli adottati dalla Capogruppo.

Durante la prima fase del confronto le parti registravano, per ciò che riguarda gli importi economici della Una Tantum e del Pdr, grandi distanze rispetto alle richieste avanzate dalla delegazione sindacale.

Tuttavia dopo intense fasi negoziali e guidati soprattutto dalla certezza che le lavoratrici e i lavoratori di Telecontact dal 2001 contribuiscono con professionalità e impegno a garantire alti standard qualitativi e quantitativi del lavoro assegnato dalla Capogruppo sostenendoli spesso, attraverso grandi sacrifici legati ad orari e turni di lavoro stressanti e complicati, le posizioni tra le parti si sono avvicinate fino ad addivenire alla stipula dei seguenti accordi:

Una Tantum:

Verrà riconosciuto a tutte le lavoratrici e i lavoratori di Telecontact un importo premiale, a copertura del periodo 1 luglio 2012- 31 dicembre 2012 di cui è prevista l'erogazione con la busta **paga del mese di maggio**, di un importo pari a **euro 900** (per un lavoratore/lavoratrice full time) **non riparametrato, quindi eguale per tutti i livelli**.

Premio di Risultato:

L'accordo copre un arco di 3 anni (2013-2015). Il periodo preso in considerazione per il calcolo del Premio sarà l'intero anno (non più il semestre) ed i parametri di riferimento sono esattamente quelli di bilancio e di qualità di Telecom Italia (EBITDA 40%, Ricavi 40%, Customer Satisfaction 20%). L'erogazione per l'anno 2013 avverrà a giugno 2014 (e così via per gli anni successivi) perchè è necessario attendere i dati ufficiali del bilancio di TI.

L'importo previsto per il raggiungimento del target al 100% è di euro 1.000 per un livello 5° e di euro 900 per un livello 4° (riferito ad un full time).

Normativa:

E' bene precisare per ciò che concerne la parte normativa che, fermo restando quanto già in vigore alla data della sottoscrizione del presente accordo, la contrattazione di 2° livello si amplierà con tali istituti:

1. **Organizzazione del lavoro.** Al fine di contemperare le esigenze organizzative peculiari dell'attività del customer del 187 commerciale, con il recupero delle energie psico fisiche dei lavoratori addetti a tale settore, è garantito una durata complessiva pari a 10 secondi di intervallo tra una chiamata e l'altra.

2. **Variabilità dell'attività e dei compiti.** E' stata acquisito l'impegno dell'azienda, fermo restando la necessaria specializzazione tipica di alcune attività, a potenziare coerentemente con l'evoluzione del servizio, l'utilizzo dello strumento della c.d. **Job Rotation professionale** con l'intento di favorire la diversificazione delle competenze degli operatori su tutta la filiera dei processi gestiti.

3. **Flessibilità in ingresso.** Per tutto il personale che a tempo pieno opera su archi di turnazione oraria sarà possibile recuperare nella medesima giornata gli eventuali ritardi in ingresso per un totale di **170 minuti per un massimo di 29 minuti giornalieri** ed un massimo di 11 eventi nel corso del mese. Tale possibilità potrà essere esercitata in tutti i turni previsti ad eccezione del primo e dell'ultimo.

4. **Intervallo.** Agli attuali turni spezzati, intendendosi per tali i turni che prevedono un intervallo non retribuito, potrà **essere ridotta la vigente pausa di mezz'ora ad un periodo non inferiore ai 15 minuti, previo esame congiunto con le RSU.**

5. **Orario di lavoro.**

Su richiesta aziendale si è recepito quanto previsto per la Divisione Caring Service di Telecom Italia nell'accordo del 27 marzo. L'attestazione dell'inizio e della fine della prestazione di lavoro degli operatori e del relativo personale di coordinamento avverrà sulla propria postazione di lavoro mediante registrazione online sui sistemi informatici aziendali.

Tale modalità sarà operativa non prima del 1° luglio 2013 per consentire all'Azienda l'adeguamento dei sistemi con la nuova modalità di attestazione. Si è convenuto che l'impossibilità per il lavoratore di attestare l'inizio e la fine della prestazione lavorativa sulla postazione di lavoro, per cause

indipendenti dalla volontà del lavoratore stesso o comunque imputabili al malfunzionamento dei sistemi non sarà addebitata al lavoratore. Qualora l'operatore debba protrarre il suo normale orario di lavoro giornaliero per far fronte alle esigenze di servizio verso la clientela, ad integrazione dagli accordi tempo per tempo vigenti, fino a un massimo di 29 minuti mensili non sarà corrisposta alcuna spettanza aggiuntiva. Oltre tale limite, si procederà a corrispondere le maggiorazioni contrattualmente previste (pagando cioè integralmente mezzora o più a seconda del lavoro svolto). L'Azienda verificherà, con almeno un mese di anticipo rispetto all'avvio, la fattibilità tecnica e i tempi per l'adeguamento dei sistemi informativi che consentano la contabilità separata di minuti prestati in eccesso rispetto al normale orario di lavoro al fine di consentirne un successivo recupero da fruire ad ore intere.

6. **Lavoratrici gestanti.** A seguito di specifica richiesta della donna interessata, verranno attivate misure agevolate quali l'impiego all'interno della fascia 9-20 - definendo gli orari specifici a seconda dei contratti di riferimento: FT-PT75-PT50 - e la garanzia di effettuare l'intervallo per la consumazione della refezione nell'arco temporale 12,30-14,30 (seguendo la specifica pausa dei turni previsti nella fascia di cui sopra)

7. **Permessi Mamma e Papà.** L'Azienda adeguerà il proprio regolamento relativo ai cosiddetti "Permessi mamma e papà" a quanto previsto dalla vigente normativa di Telecom Italia.

Questo è quanto accaduto durante la lunga trattativa del 10 maggio, svoltasi dall'inizio alla fine con uno spirito unitario da parte delle Segreterie Nazionali, Territoriali e dalla Rsu che si erano dati mandato di informare i lavoratori attraverso un comunicato unitario.

Un'organizzazione evidentemente non la pensa così.

Le Segreterie Nazionali e Territoriali e la Rsu di Slc Cgil e Fistel Cisl considerano gli accordi sottoscritti un giusto riconoscimento delle grandi professionalità e dell'impegno profuso da anni dalle lavoratrici e dai lavoratori di Telecontact, unici fautori della grandezza di tale azienda.

Le Segreterie Nazionali

SLC-CGIL e FISTeI-CISL