



FISTel - CISL
Federazione Informazione
Spettacolo e Telecomunicazioni

Venezia 27 Settembre 2013

Spett.li
Segretari Territoriali FISTel-CISL

NOTA INTERNA

BellunoTreviso, PadovaRovigo,
Venezia, Vicenza, Verona

Oggetto: Commissione tecnica Telecom Italia settore ASO ASA.

Nella giornata di ieri, giovedì 26 settembre, si è riunita a Roma la commissione tecnica azienda/sindacato per il settore ASO/ASA.

La delegazione aziendale era composta da 10 dirigenti sia di Risorse Umane/Linea Tecnica mentre la delegazione sindacale era composta da 17 lavoratori del settore provenienti da tutta Italia (per il Veneto era presente Stefano Mazzucato della struttura ASA-ASO Office di Padova).

Il Dott. Fancelli ha illustrato alla delegazione sindacale, utilizzando dei grafici, l'andamento della qualità e delle lavorazioni (chiamate + B.O. + Out Source), di Home, Office, Customer e H24, dichiarando che questo periodo "*ritenuto sperimentale*" è servito **per valutare e misurare l'impatto dei nuovi orari con quanto prefissato e i risultati sono stati buoni.**

Sul versante della qualità percepita dal cliente non ci sono state flessioni.

Sul versante dell'attività interna, pur in presenza di fattori negativi dovuti all'aumento del 10% delle chiamate rispetto al 2012, alla diminuzione del personale per mobilità e delle ore lavorate per i contratti di solidarietà, i risultati sono stati positivi, infatti, il traffico evaso internamente nel secondo trimestre 2013, è aumentato del 3%, passando dal 36% al 39%. *Nel corso dell'incontro l'ing. Fancelli ha inoltre dichiarato che ASA non è comunque sotto organico.*

Tali risultati, hanno permesso di avviare nel mese di settembre una sperimentazione di Caring lavorato dagli Out Source che lavorano per ASA (Telecontact Abramo e Comdata).

La delegazione sindacale dopo alcune precisazioni sui dati aziendali, ha avanzato le proprie richieste sulla flessibilità, sulle pause, sulle percentuali di presidio e sul welfare (part time e turni mamma).

L'azienda, ha ribadito che qualsiasi ragionamento deve tenere conto di pari passo la qualità, il budget e le risorse (teste) a disposizione.

Home

- unificazione turni 2 e 3 e ripristino della flessibilità in ingresso 8:00-9:00 con recupero in pausa pranzo;
- riduzione delle percentuali del turno 4;
- eliminazione del turno 5;
- riduzione dei sabati.

FEDERAZIONE INFORMAZIONE SPETTACOLO E TELECOMUNICAZIONI

Sede Provinciale Venezia – Via Cà Marcello,10 – 30172 Mestre Venezia
Telefono: 0412905959 - Telefax: 0412905958 - Mail: fistel.venezia@cisl.it



FISTel - CISL
Federazione Informazione
Spettacolo e Telecomunicazioni

Home Specialist

- ripristino della flessibilità in ingresso 8:00-9:00 con recupero in pausa pranzo;
- riduzione al 10% il turno rigido delle 8:00;
- riduzione al 10% il turno rigido delle 20.00;
- riduzione dei sabati.

Office

- unificazione turni 2 e 3 e ripristino della flessibilità in ingresso 8:00-9:00 con recupero in pausa pranzo;
- riduzione della percentuale del turno 4;
- eliminazione del turno 5 (eventualmente spostandolo più coperture sul turno 6);
- riduzione del tempo di pausa pranzo;
- ripristino del Lavorativo Libero spalmato su 5 giorni.

Office Specialist

- ripristino della flessibilità in ingresso 8:00-9:00 con recupero in pausa pranzo;
- eliminazione del sabato;
- ripristino del Lavorativo Libero spalmato su 5 giorni.

Custom

- ripristino della flessibilità in ingresso 8:00-9:00 con recupero in pausa pranzo;
- eliminazione del turno 5;
- eliminazione del sabato.

H24 Bari

- condividere con Palermo la turnistica H24;
- recuperare la Riduzione Orario con un turno di 8 ore;
- ripristino della flessibilità in ingresso;

Per tutti i reparti

- rivedere le regole per le ferie e cambi turno;
- introdurre il continuato per i part time 75%.

L'azienda, dopo aver preso nota delle nostre richieste e in relazione alle attuali vicende societarie, ha ritenuto necessario per il proseguo del confronto, riconvocare la delegazione sindacale a metà ottobre.

La Segretaria Regionale FISTel CISL Veneto