

Venezia 9 Maggio 2013

TELECOM ITALIA ESITO INCONTRO CARING SERVICES

Nelle giornate di martedì 7 e mercoledì 8 maggio, così come previsto dall'accordo del 27 marzo, è iniziato il confronto tra Telecom Italia, le Segreterie Nazionali e il Coordinamento Nazionale RSU sui seguenti argomenti:

- piano sedi: calendario degli interventi di razionalizzazione delle sedi previsti nel corso dell'anno 2013;
- adeguamenti delle turnazioni con riferimento agli strumenti contrattuali previsti in materia di flessibilità degli orari di lavoro e conseguente avvio esami congiunti per adeguamenti delle turnazioni per le strutture della Divisione Caring Services interessate;
- nuovo modello di Caring del servizio 187;
- illustrazione della manovra di inserimento in attività di operatore di caring di personale proveniente dalle funzioni di gestione del credito della Divisione Caring Services;
- nuovo modello di presidio delle attività di Credit Operations in ambito Caring Operations Consumer;
- esame congiunto nuova turnistica della struttura di Credit Business, in ambito Caring Operations Enterprise;
- andamento riqualificazione personale Directory Assistance ex accordo 27 marzo 2013.

Premesso che si è trattato di una fase di "*prima presentazione delle richieste aziendali*" e che diversamente dalla convocazione, l'incontro non si è configurato in un esame congiunto, di seguito riportiamo le richieste aziendali.

Chiusura plurisedi

Nella regione Veneto rispetto a quanto riportato nelle precedenti slides a Mestre non si procederà con l'unificazione delle due sedi pertanto, la situazione rimane invariata.

Entro settembre è prevista l'unificazione delle plurisedi presenti a Padova presso la sede in via Settima Strada.

Inoltre l'azienda sollecitata dagli interventi sindacali, ha dichiarato che per le sedi coincidenti con le previste chiusure nel 2014 non intende intervenire poiché economicamente sconveniente (vedi Vicenza).

Ricollocazione in altri ambiti lavorativi dei 70 lavoratori del credito

L'azienda ha individuato i primi 35 lavoratori dei 70 previsti da ricollocare in ambito Caring, risiedono nelle sedi di Ascoli, Avellino e Foggia, saranno reimpiegati al 187 ed appartengono al Credito Consumer.



I restanti 35 saranno probabilmente individuati in ambito Credito Business.

L'azienda ha fatto presente che l'individuazione unilaterale di tali risorse è stata necessaria poiché non sono pervenute richieste volontarie di ricollocazione da parte dei lavoratori.

Credito Consumer

Gli obiettivi principali sono quelli di creare una struttura in grado di recuperare attività attualmente svolta da altri e rendere più efficiente ed efficace la lavorazione, per tali ragioni, intendono intervenire con le seguenti operazioni:

- utilizzo del WFM;
- creazione delle figure professionali multi skill;
- costituzione di un'unica regia;
- razionalizzazione delle sedi;
- compattamento gruppi;
- figura unica CCA/CM;
- centralizzare su due sedi la fatturazione e collaudi.

In una seconda fase verranno introdotti nuovi orari 8.30-20.30 Lunedì – Venerdì, nel caso di eventuali peculiarità che non richiedano tali orari ci potrebbero essere più tipologie di orari.

Credito Business

Gli obiettivi sono pressoché gli stessi del credito Consumer, creare le condizioni che consentano di internalizzare attività inbound, creare la figura professionale unica etc. Il nuovo orario di lavoro prevede un presidio 8.30-18.30 Lunedì – Venerdì con due turni rigidi.

ADE

Il numero verde dal 1 di giugno cesserà, le chiamate che si sono ridotte del 50%, verranno dirottate al 187.

L'azienda intende, a partire dal 1 giugno e fino al 31 di agosto, introdurre i seguenti nuovi orari: 8.30-12.33 e 12.27-16.30. A partire dal 1 settembre sarà applicato l'orario base.

Reimpieghi 1254

In questa fase sono stati valutati dall'azienda 38 lavoratori del 1254, sono risultati idonei a svolgere altre attività valutati 25 risorse. Ricordiamo che i Supervisor e i Telelavoratori non sono stati oggetto di valutazione, poiché, esclusi a priori.

Servizi 187 - 119

Per entrambe le strutture, l'obiettivo è quello di internalizzare attività di lavoro dopo averne creato i necessari presupposti economici.

Entro il 2013 le strutture del 187 e del 119 saranno incrementate complessivamente di 140 unità (*probabilmente provenienti dalla D.A.*).



Ai part time con orario settimanale inferiore alle 20 ore non spetterà più la pausa prevista per i videoterminalisti.

Rispetto alla pianificazione delle ferie dei lavoratori del 187 e 119, l'azienda ha garantito che entro il 20 maggio provvederà a dare riscontro alle richieste dei lavoratori.

Richiesta dei nuovi orari di lavoro per il **servizio 187**:

- introduzione di una forma di flessibilità oraria, che si può definire come una sorta di compensazione oraria dei ritardi ma alla rovescia, facciamo un esempio: *“se questa settimana per alcuni giorni non lavoro 7:38 ore ma meno, le ore non lavorate dovranno essere recuperate lavorando di più nelle settimane successive, le giornate nelle quali sarà possibile recuperare le ore lavorate in più, saranno indicate dall'azienda con le stesse modalità descritte sul 191”*;
- presidio 8.00-21.30 Lunedì - Sabato e 8.30-21.30 Domenica;

L'azienda ha fatto presente, vista l'ostilità rappresentata dalla parte sindacale che, in assenza di un meccanismo di flessibilità da utilizzare in particolare nei periodi di fatturazione non esclude l'introduzione dei turni spezzati.

Per il **servizio 119** l'orario di presidio sarà 8.00-21.30 Lunedì – Domenica.

Servizio 191 Business

Nel Nord-Est sono presenti quattro sedi: Bologna, Padova, Mestre e Bolzano, con una forza lavoro di 386 addetti.

Le attività della struttura sono: acquisizione, sviluppo, maturità, declino e cessazioni.

La segmentazione della clientela si ripartisce in tre tipologie: Personal, Rolling, Privilege.

Telecom ha illustrato la richiesta di nuovi orari di lavoro:

- introduzione dell'anticipo o postico orario in entrata da 0 a 60 minuti sui turni B, C e D con preavviso di 30 giorni alla RSU, per massimo 2 volte per un massimo di 5 ore per anno. Le ore lavorate in eccesso saranno recuperate all'interno di un gruppo di giornate indicate dall'azienda;
- introduzione pausa mensa a carico dei lavoratori sui turni D e E;
- individuazione dei turni su i quali sarà possibile cambiare il turno assegnato;
- pausa mensa portata da 30 a 60 minuti su tutti i turni.
- presidio 8.00-20.00 Lunedì – Venerdì.

La riunione si è conclusa con la dichiarazione dell'azienda di volere concludere il confronto su tutte le tematiche discusse entro quattro/cinque settimane.

La Segreteria Regionale FISTEL CISL Veneto