

Venezia 27 Novembre 2014

ESITO INCONTRO TERRITORIALE CARING SERVICES

Mercoledì 19 Novembre u.s. si è tenuto a Mestre un incontro territoriale tra Telecom Italia e le Segreterie Regionali di SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL, UGL unitamente alla RSU del Veneto avente per oggetto la nuova organizzazione del Caring Operations Consumer.

Il Responsabile della Linea Tecnica Ing. Rosà ha illustrato i driver organizzativi e gli interventi relativi all'avvio della prima fase operativi da lunedì 17 novembre u.s.:

- nuova organizzazione del 187 con due presidi per ogni area individuati secondo una logica geografica e non per specializzazione con maggiore focalizzazione sulla gestione delle persone;
- costituzione del nuovo gruppo Access Team (1 per Area Territoriale), nuclei specializzati dedicati alla vendita, primo esempio di integrazione delle competenze fisso-mobile. Vi confluiscono le funzioni di Sales Operations Mobile e risorse del fisso opportunamente individuate in base agli skill posseduti;
- superamento delle funzioni delle Sale Regia di Fisso e Mobile con ricomposizione ed integrazione delle competenze fisso/mobile per aree di attività, Program e Process.

Caring fisso 187: lunedì 17 novembre vi è stato l'avvio del nuovo modello organizzativo, con il cambio del flusso dell'albero di risposta delle chiamate e la costituzione dei nuovi moduli (Venezia 1 e 2, Vicenza 1 e 2, Treviso 1) ognuno composto mediamente da circa 22/23 Operatori Full Time scelti ad "hoc" per avviare al diverso Span Of Control presente nei vecchi moduli e dare una migliore risposta alle esigenze del cliente.

L'inserimento delle risorse nei moduli è stata effettuata attraverso la definizione dello skill attraverso la valutazione della competenza operativa (valutazione della conoscenza nell'utilizzo degli strumenti per la gestione delle esigenze del cliente attraverso 126 competenze valutate con SI o NO) e la capacità (valutazione da 0 a 5, in questa prima fase ON o OFF, delle 9 capacità individuate per la gestione della chiamata con il cliente).

Inoltre anche i supervisor seguono un nuovo modello di presidio che non prevede più solo una figura gerarchica univoca sul modulo ma un team di supervisor per la gestione delle attività sia di front-end che di back-end.

Access Team: il team fisso/mobile sarà composto mediamente da circa 10/11 Operatori Full Time ed è confermata la sua creazione a Padova, anche per un ottica di contenimento dei costi, in quanto nella sede vi è già la presenza di personale mobile/fisso (119 ed ex 187).

Per quanto concerne la richiesta sindacale di costituire il team in altra sede, conciliando così la necessità aziendale di una nuova figura integrata con una risposta alle richieste di avvicinamento a casa del personale part time del 119 residente a Mestre, People Value e Linea Tecnica hanno sottolineato che "sono molto sensibili alla problematica ed oggi sono comunemente impegnati nel ricercare idonee soluzioni atte a ridurre il quotidiano disagio di queste lavoratrici".

Sale Regia: il superamento delle funzioni fisso e mobile nelle sale regie con l'integrazione delle competenze per aree di attività è un ulteriore passo per rispondere al meglio ad un mercato, dovuto anche alla crisi economica, che vede in Italia la costante perdita di clienti fissi a favore del mobile. Con quest'ottica anche l'operatore Customer andrà nella direzione della figura unica, in grado, a prescindere dalla sede di lavoro di rispondere efficacemente a tutta la clientela.

La rappresentanza sindacale, pur apprezzando l'impegno profuso dal Responsabile della Linea Tecnica Ing. Rosà nell'illustrazione della nuova organizzazione ha stigmatizzato il comportamento dell'azienda per il non corretto sistema di relazioni sindacali attuato nella nostra regione, infatti, ***“Telecom, prima parte e poi ci comunicata dell'avvenuto !!!”***.

Ancor più grave se associato al fatto che in questi giorni è in corso a livello nazionale un serrato e complicato confronto sul nuovo modello di Caring.

La presenza del Responsabile della Linea Tecnica è stata apprezzata ed importante, sia per l'impegno dichiarato a cercare di dare assieme a People Value una risposta positiva alle lavoratrici del 119 di Padova che da anni hanno chiesto un avvicinamento a Mestre, sia per aver dimostrato interesse a ricercare le soluzioni alle numerose criticità nei Customer che gli abbiamo fatto presente:

- gli operatori 187, lunedì 17 novembre u.s., non erano ancora a conoscenza della riorganizzazione dei moduli e l'hanno scoperto attraverso un bigliettino appoggiato sulla postazione di lavoro indicante il numero del nuovo gruppo. A mercoledì, data dell'incontro e con ogni probabilità ancor oggi, non sono a conoscenza di come siano stati skillati e con quali modalità ricevono le chiamate dei clienti;
- la linea gerarchica, supervisor e responsabili di reparto attuano continue pressioni, tra le quali, per esempio, il sistematico invio di mail riconducibile a vero e proprio spanning che non hanno nulla a che vedere con la figura del “coach” che dovrebbe fare gruppo e individuare le azioni a supporto dell'operatore anziché svolgere il ruolo del sorvegliante sempre pronto a controllare il raggiungimento degli obiettivi ed a *“infliggere castighi a chi rema poco”*;
- non vi è chiarezza sulla concessione di ferie (i sabati e le domeniche sono blindate) e in alcuni casi non viene rispettato quanto previsto dal CCNL sulla concessione di permessi ROL ed Ex Festività;
- le abilitazioni/certificazione degli addetti sugli applicativi informatici sono insufficienti per la corretta gestione del cliente e costringono il lavoratore a ricorrere costantemente ad utilizzare autorizzazioni di livello superiore;
- abbiamo per l'ennesima volta segnalato che diversamente dalle ore prestate in linea, il giorno seguente a sistema, gli operatori riscontrano dati non corrispondenti all'attività effettivamente svolta.

Il Responsabile della Linea Tecnica si è impegnato, come primo passo, ad organizzazione una nuova riunione con tutti i responsabili di reparto e supervisor, nella quale ribadirà l'importanza del ruolo di tutti e della necessità del cambiamento culturale per raggiungere gli obiettivi del nuovo progetto di Caring.

Da parte di People Value è stata ripetuta la possibilità da parte degli addetti di segnalare direttamente anche in forma anonima eventuali comportamenti dei diretti superiori, non rispettosi della reciproca correttezza ed educazione.

La riunione è poi proseguita con la richiesta della rappresentanza sindacale alla dirigenza aziendale di verificare e dare riscontro ad alcune problematiche emerse nelle recenti assemblee:

- **Small Enterprise, servizio 191:** a conclusione del periodo di formazione teorica in aula per la riconversione alla parte fissa del personale trasferito da Padova a Mestre, è stato richiesto un periodo di affiancamento sul “campo” per dare la possibilità alle addette di prendere confidenza e destrezza con i nuovi applicativi.
- **Medium Enterprise, Customer:** dato il carico di lavoro riscontrato negli scorsi anni nello stesso periodo, è stato richiesto di aumentare la percentuale massima di ferie nel periodo delle festività, e di utilizzare come bacino l'intera forza lavoro (Mestre+Bologna) inoltre, vista la particolare composizione del personale operante nella struttura di Mestre, abbiamo chiesto di autorizzare una percentuale di ferie superiore all'attuale.

- **Medium Enterprise, gruppo di supporto gestionale ai Senior Account:** visto che in concomitanza dei periodi trimestrali di chiusura delle pratiche dei venditori, marzo-giugno-settembre-dicembre, non vengono autorizzate ferie e non sono concessi permessi, abbiamo fatto presente che questo rappresenta un problema e che bisogna, trovare una soluzione. In particolare abbiamo evidenziato che nel periodo di fine anno, questo diniego e in netta contraddizione con le stesse indicazioni aziendali che prevedono il posticipo delle chiusure pratiche al 10 gennaio, proprio per consentire l'utilizzo delle ferie in questo particolare periodo dell'anno.
- **Progetto internalizzazione Business Customer Care Nord Mestre:** è stato chiesto per le nuove quattordici risorse che dall'1 gennaio p.v. faranno il presidio lunedì-venerdì 8-19 di ridurre da due, a un'unità il turno in copertura fino alle 19:00 e di estendere per il personale in orario base l'ingresso flessibile fino alle 9:30.

Inoltre, per le strutture commerciali di caring services e di business, vecchie e nuove, è stato chiesto di compiere un incontro sindacale per la verifica degli accordi in vigore, sia territoriali sia nazionali, sugli orari e turni di lavoro, perché rispetto alla loro stipulazione sono cambiati i rapporti tra la forza lavoro e il numero/modo dei turni.

Infine, la delegazione sindacale ha chiesto un aggiornamento sulla precedente richiesta di agevolare l'entrata e l'uscita dallo stabile di via Carducci a Mestre durante la pausa pranzo dei lavoratori con timbratura alla postazione di lavoro è sulle convenzioni con gli asili nido privati presenti nel territorio mestrino.

L'azienda per quanto concerne il personale con timbratura in postazione di lavoro ha comunicato che nella sede di via Carducci di Mestre, a fronte di oltre 300 unità impiegate, timbrano in postazione solo 26 addetti al 4° piano (struttura large enterprise) e 61 al piano terra (struttura DAC). Pertanto, visti anche gli orari di lavoro e le modalità di usufruizione della pausa pranzo ritiene che non vi sia una reale problematica, inoltre, per problemi software non vi è la possibilità di destinare un tornello dedicato a tali lavoratori.

Per quanto riguarda gli asili nido, l'azienda, ci ha informato che People Caring sta verificando, per il prossimo anno scolastico 2015-2016, la possibilità di stipulare convezioni con strutture private presenti in zona, le quali però, deve soddisfare i necessari standard qualitativi e quantitativi richiesti dall'azienda.

La rappresentanza sindacale in chiusura d'incontro ha invitato l'azienda a non sottovalutare il problema dei tornelli in via Carducci, anche in previsione della prossima estensione ad altri lavoratori della timbratura in postazione, **prevedendo almeno un'informativa che inviti i lavoratori con normale timbratura ai tornelli a lasciar libero il primo accesso vicino alle scale per agevolare l'uscita ai colleghi che hanno già timbrato l'inizio pausa in postazione.**

Per quanto concerne la convenzione con gli asili nido, abbiamo dato la nostra disponibilità e impegno di segnalare per le vie brevi eventuali asili nido individuati dalle lavoratrici e dai lavoratori che rispondono agli standard richiesti.

Le RSU Telecom Italia Unità Produttiva Veneto di FISTel CISL

La Segreteria Regionale FISTel CISL