

Venezia 27 Aprile 2016

TELECOM ITALIA **ESITO INCONTRO TERRITORIALE**

Martedì 19 aprile u.s., si è tenuto a Mestre un incontro tra i Responsabili di People Value Industrial Relations Nord Est e le Segreterie Regionali di SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL, UGL Telecomunicazioni unitamente alla RSU, per affrontare il seguente argomento: Nuova turnistica Area Operativa Servizi di Informazione Elenco Abbonati.

L'azienda ha motivato la necessità di intervenire urgentemente, sia sulla turnistica, che sulla riorganizzazione dei moduli, in considerazione del calo significativo delle chiamate (2 milioni in meno nel triennio 2009-2015), del decremento progressivo dell'organico che ha interessato tutta la Directory Assistance, oggi 192 lavoratori complessivi (16 lavoratori nel Veneto) di cui 168 telelavoratori e degli attuali differenti rotativi tra Nord e Centro-Sud che non hanno più senso di esistere.

La nuova turnistica sarà unica per tutta Italia con una riduzione dei moduli (da 21 a 10, di cui 1 notturno) e conseguente ricollocazione anche in altri ambiti lavorativi di alcuni Supervisor. I cambi turno, sempre a somma zero, saranno gestiti tramite una bacheca elettronica e saranno consentiti solo all'interno dei due specifici ambiti Smart e Basic.

La nuova riorganizzazione prevede per la coda Basic la creazione di figure Multiskill in grado di svolgere attività sul traffico 1254 standard e attività di Back Office di tipizzazione, per realizzare tutto ciò, sarà necessaria una nuova ripartizione dei lavoratori fra i moduli con skill Smart e Basic.

La Delegazione Sindacale ha evidenziato che nell'esposizione della nuova turnistica, le slides riportano le percentuali dei riposi nelle giornate feriali, di sabato e di domenica, ma non la disposizione degli stessi, e cioè, quanti di questi consentiranno due o tre giorni di assenza consecutiva, dato necessario per una valutazione complessiva. L'azienda preso atto della richiesta si è impegnata a fornire il dato richiesto.

La Delegazione Sindacale, tenuto conto che la nuova turnistica coinvolgerà i lavoratori del 1254 di tutta Italia, ha ribadito all'azienda che l'esame congiunto deve essere oggetto di confronto in sede nazionale a prescindere dalla costituzione o meno del nuovo Coordinamento Nazionale RSU.

Nel proseguo dell'incontro Telecom ha comunicato che dal prossimo 1° luglio, in coincidenza dell'avvio del nuovo calendario delle giornate di solidarietà, i due 2 moduli Privilege del Customer 187 di Mestre saranno collocati nella ex "coda standard".

Secondo l'azienda, prendendo a riferimento 42 settimane di turno, i 2 moduli interessati otterranno una riduzione di 40 turni serali e un aumento di 4 turni al sabato, la clientela di riferimento rimarrà sempre la stessa, poiché le chiamate continueranno ad essere instradate in base al "*cloud delle competenze*" e non alla coda di risposta.

Relativamente all'unificazione del processo di gestione delle chiamate in ambito Consumer 187 e 119, attualmente in fase di sperimentazione in altri territori, l'Azienda ha sottolineato che tale operazione prevede l'uniformazione dei tempi di risposta in funzione dei sistemi unici e dell'evoluzione degli stessi.



In sintesi, gli interventi prevedono i seguenti cambiamenti: una significativa riduzione dei tempi medi di auto risposta da 4/5 secondi, a 1 secondo, l'auto risposta anche per il fisso, il mantenimento dei 7/8 secondi del tempo di sistema (RAO) e l'incremento dell'ACW, che passa da i 2 secondi del fisso e i 6 secondi del mobile, a 10 secondi per entrambi i servizi.

Per le stesse ragioni, anche in ambito 191 Enterprise è prevista l'unificazione del processo di gestione delle chiamate fisso e mobile, così come per il 119 e 187, l'auto risposta sia per il fisso che per il mobile sarà di 1 secondo, il tempo di sistema (RAO) 7/8 secondi, e l'ACW di 15 secondi.

La Delegazione Sindacale ha manifestato convinta contrarietà rispetto ai nuovi interventi sulla gestione delle chiamate, sui nuovi sistemi e sul continuo cambiamento delle direttive aziendali, che rendono più complicata la gestione complessiva delle attività quotidiane e le risposte da fornire ai clienti sui nuovi servizi, tariffe e altro, incrementando così, le lamentele dei clienti e lo stress da lavoro correlato.

La Delegazione Sindacale ha altresì stigmatizzato le recenti disposizioni dell'azienda che interessano alcuni settori "non operativi", dove viene indicato ai dipendenti di mettersi in ferie nella settimana di ferragosto p.v.

L'azienda, ha dichiarato che non si tratta di chiusura collettiva, ma di una gestione delle ferie indicata dai Responsabili in base alle esigenze di servizio.

Infine, i Responsabili People Value hanno comunicato che a seguito dell'introduzione dei nuovi presidi di lavoro in ambito Open Access, da maggio saranno applicate le nuove reperibilità e che preventivamente sarà fornita al Sindacato l'informativa prevista.

Sempre in ambito Open Access, l'azienda ha dichiarato che i turni domenicali dei tecnici on-field, stanno evidenziando ottimi risultati sul versante della produttività, a tal proposito, è in fase di valutazione un ulteriore aumento dei turni di copertura del presidio.

La Delegazione Sindacale, nel ritenere l'incremento dei turni di copertura una vera e propria provocazione, ha dimostrato con dati tecnici, veri, che quanto sostenuto dall'Azienda non risponde alla realtà, evidenziandole che non è la prima volta che si basa su dati alquanto creativi e motivo di gravi errori che alla fine ricadono sempre sui lavoratori, anziché sui Dirigenti, che, diversamente, vengono "ben ricompensati a prescindere dal lavoro svolto".

Le RSU Telecom Italia Unità Produttiva Veneto di FISTel CISL

La Segreteria Regionale FISTel CISL