

RELAZIONE COMMISSIONE CREDITO – TELECOM ITALIA
(6 e 20 giugno 2013)

La Commissione si è riunita in due sessioni nei giorni 6 e 20 giugno.

I lavori si sono concentrati sull'ambito del Credito Business. Per quanto riguarda il Credito Consumer l'Azienda si è infatti limitata a esporre nuovamente le slides già presentate in sede di Coordinamento Nazionale nei giorni 7 e 8 maggio, precisando che la Linea deve ancora costituire un proprio Gruppo di Lavoro sulla turnistica da introdurre, a seguito della riorganizzazione che prevede comunque la figura unica. I risultati di tale Gruppo di Lavoro saranno poi oggetto di successiva presentazione alle OO.SS..

L'ambito dei lavori della Commissione è stato quindi quello del Credito Business (449 lavoratori, equivalenti a 427 FTE).

In apertura la delegazione delle OO.SS. ha rimarcato la necessità che il piano di reinternalizzazioni di attività prospettato già nelle presentazioni del 7 e 8 maggio venisse esplicitato in maggior dettaglio, in quanto si ritiene che la richiesta di una organizzazione a turni, che presenta aggravii sulla vita dei lavoratori, debba avere tale prospettiva certa.

L'Azienda ha ribadito che le modifiche organizzative proposte sono necessarie a prescindere dalla reinternalizzazioni (su cui comunque ritiene di essere impegnata) per una esigenza di omogeneizzazione, di miglioramento di efficienza e di presidio della clientela, e per superare duplicazioni di attività.

Durante i lavori è stata anche affrontata, oltre alla tematica tecnica di cui in seguito, **la vicenda dei 70 lavoratori che, a seguito della lettera a latere (accordi 27 marzo 2013) passeranno da attività di credito ad attività di front end per permettere la riduzione della % di solidarietà dei lavoratori del Credito** (consumer, business e L&M enterprise, in ambito Caring Services) dal 15% al 9,23% a partire dal 1° luglio (tranne che per Responsabili e Coordinatori, che restano al 15%).

35 sono stati individuati come provenienti dal Credito Consumer, dalle sedi in chiusura di Ascoli, Avellino e Foggia.

35 sono stati comunicati durante i lavori come provenienti da vari territori del Credito Business, su base volontaria ove possibile. Di fatto si sono registrati 5 volontari sui 35 previsti. I 30 non volontari l'Azienda dichiara di averli individuati in base agli skill, alle attitudini del lavoratore e come quantità si è tenuto conto in misura proporzionale alla consistenza del personale nei vari territori. **Fa eccezione la sede di Genova, per la quale la linea ha dichiarato la chiusura come Credito Business, e sollecitiamo il Coordinamento Nazionale a chiedere le motivazioni di tale chiusura.**

Inoltre il 20 giugno l'Azienda ha comunicato che, degli altri 35 provenienti dal Credito Consumer, 3 non sono idonei ad attività di operatore di front end (per sovrainquadramento), per cui l'azienda ne selezionerà entro brevissimo altre 3 in ambito Credito Business. **Anche su questo sollecitiamo il Coordinamento nazionale a chiedere spiegazioni.**

La delegazione OO.SS. ha rimarcato che tale spostamento di risorse, per quanto previsto e concordato, si svolge in contemporanea con una ricerca di Job Posting che individua la necessità di n. 47 lavoratori provenienti da settori di Staff da collocare in ambito Fatturazione e Credito clienti ex-TOP (Ministero Interno, Carabinieri), segnalando come la contemporaneità di tali selezioni comporti il rischio di perdita di professionalità in ambito Credito e di doppia formazione (da credito a front end, e da staff a credito), che si può ancora evitare se gestita tramite triangolazione.

Entrando più nel merito dei lavori tecnici della Commissione, l'Azienda, a fronte di specifiche domande, ha affermato che:

- l'attestazione di presenza a inizio orario di lavoro in postazione non è prevista per il reparto ma solo per gli operatori di front end con % di solidarietà al 6,15% (quindi non è prevista per nessun lavoratore del credito);
- si stanno sviluppando sistemi informativi che agevoleranno l'introduzione della figura unica, contribuendo al miglioramento dell'efficienza e della produttività e che tali sistemi sono previsti in esercizio entro la fine del corrente anno.

La Linea ha poi presentato, su richiesta della delegazione OO.SS., **i dati delle curve di traffico inbound (coda sospesi) e outbound (phone collection)** che motiverebbero la necessità della modifica organizzativa, cioè dell'introduzione della figura unica, con estensione del WFM a tutto il reparto, nonché della nuova turnistica.

La delegazione OO.SS. ha analizzato tali dati, relativi al primo bimestre 2013, ricavandone la conclusione che il traffico (inbound e outbound) registrato non giustificasse pienamente l'introduzione dei turni proposti, proprio in considerazione dell'introduzione della figura unica che prevede lo svolgimento anche di attività di back-office (per loro natura non soggette a picchi di attività in determinati orari o giorni della settimana). L'Azienda ha giustificato le esigenze di presidio che motivano la riorganizzazione in funzione anche di futuri volumi di traffico outbound che sarebbero gestibili in maggiori quantità proprio in conseguenza della riorganizzazione, soprattutto per una maggior presenza di personale in orario pomeridiano fino alle 18.38.

Dopo l'illustrazione da parte della Linea delle modifiche organizzative e tutti i necessari chiarimenti, **la delegazione sindacale ha effettuato alcune richieste, sia in ambito tecnico, che in ambito più generale, da riportare alla competenza del Coordinamento Nazionale.**

Per quanto riguarda queste ultime le richieste sono state:

1. la situazione occupazionale dell'intero reparto (livelli e inquadramenti), in quanto si ritiene che l'introduzione della figura unica non ammetta la presenza di lavoratori che a parità di mansioni abbiano livelli di inquadramenti diversi; in particolare non è ammissibile la permanenza di lavoratori al 3° livelli; è necessaria la valutazione di una apertura, per tutti i lavoratori interessati dalla figura unica, al 5° livello;

2. i criteri di sorveglianza sanitaria, in quanto l'attività come figura unica potrebbe configurarsi come attività a videoterminale, con tutte le conseguenze del caso;
3. l'estensione dei permessi mamma e papà, come già avviene in altri contesti di Caring Services, e come richiesto in altre Commissioni, dagli 8 agli 11 anni di età del minore;
4. l'estensione dei part time mamma e papà, come già avviene in altri contesti di Caring Services, e come richiesto in altre Commissioni, dai 6 agli 8 anni di età del minore;

Nel merito delle tematiche tecniche, la proposta originale aziendale era la seguente.

Lunedì - venerdì
Turno 1 : 8.30 – 17.08, con il 55% di presenza
Turno 2: 10.00 – 18.38, 45% di presenza,
entrambi i turni con pausa rigida di un'ora e ingresso rigido.
Part time che ruotano con gli stessi turni.

La delegazione OO. SS. ha proposto un'ipotesi incentrata sulla logica del presidio, in apertura e chiusura, che potesse garantire il presidio del traffico secondo le esigenze aziendali, ma con un minore sacrificio da parte dei lavoratori, prevedendo la copertura degli orari maggiormente critici a inizio giornata e a fine giornata, con percentuali da concordare e orario base per il personale non di presidio. Ciò in quanto la delegazione esprime perplessità sulla presenza di carichi di lavoro adeguati anche in orari successivi alle 18.00

A fronte di diniego aziendale, la delegazione OO.SS. ha quindi e comunque presentato le seguenti richieste migliorative.

- introduzione di turno intermedio (tra 1 e 2) con flessibilità;
- pausa fissa di 30 minuti;
- introduzione di orario continuato per part time 75%;
- turni giornalieri;
- chiarimenti sulle modalità di cambio turno;
- chiarimenti sulle modalità di programmazione ferie.

L'Azienda ha quindi modificato la proposta turni come segue, ribadendo che le perplessità delle OO.SS. sulla effettività di carichi di lavoro adeguati sino alle 18.38 saranno superate in quanto garantisce che tra inbound, outbound e back office vi saranno volumi di attività tali da giustificare la presenza richiesta fino a tale orario.

Lunedì – Venerdì
Turno A: 8.30 – 17.08, con 1 ora di pausa rigida e 20% di presenza
Turno B: ingresso flessibile 8.30/9.00, intervallo flessibile 30/60 minuti, uscita minima 16.38, con 40% di presenza
Turno C: 10.30 – 18.38, pausa fissa 30 minuti, con 40% di presenza.

SLC CGIL **Sindacato lavoratori Comunicazione**
FISTEL CISL **Federazione Informazione Spettacolo Telecomunicazioni**
UILCOM UIL **Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione**

Inoltre:

- **cambi turno con le stesse modalità attuali, all'interno dell'area territoriale di riferimento e del gruppo specifico di appartenenza (es. personal con personal ecc.);**
- **programmazione ferie con le medesime modalità attuali;**
- **part time solo "mamma", in rientro da maternità/allattamento, fino a età prescolare (6 anni), per 1 anno con rinnovo di anno in anno, compatibilmente con esigenze di servizio (stessa modalità del 191 attuale cioè turno A tronca in coda, turno C tronca in testa, passaggi da full time a 75%);**
- **tutti i part time ruotano sui turni previsti;**
- **per i full time l'istituto permessi mamma e papà rimane invariato.**

L'azienda ha inoltre specificato che tale turnistica parte dal 1° luglio (a seguito esame congiunto se positivo, o unilateralmente se negativo) per standard e risk prevention; partirà nell'ultimo trimestre 2013 per personal e billing, fino all'adeguamento dei sistemi informativi o al rilascio di nuovi sistemi informativi. I lavoratori personal e billing saranno comunque in Turno B fino a tale implementazione, e a disposizione per eventuali sostituzioni nei Turni A e C.

La delegazione ha quindi avanzato le ultime proposte migliorative, come segue.

<p>Turno A: pausa fissa di 30 minuti e non di 1 ora; Turno B: flessibilità in ingresso fino alle 9.30 e non fino alle 9.00, e % di presenza al 45%; Turno C: % di presenza al 35%.</p>

La delegazione OO.SS., a seguito dei lavori svolti, ritiene quindi esaurito il proprio compito tecnico e demanda al Coordinamento Nazionale i necessari approfondimenti e la verifica delle coerenze del lavoro svolto con gli accordi del 27 marzo, ed esporrà i contenuti della presente relazione alla prima riunione del Coordinamento che sarà convocata sul tema.

Roma, 20 giugno 2013.

I componenti la Commissione per parte sindacale

Guido Biagini - SLC
Giuliano Cerullo - Uilcom
Simonetta Leardini - Fistel
Loredana Lo Presti - Fistel
Paola Mariani - SLC
Mara Schiavon - Uilcom
Maurizio Patti - Uilcom
Sergio Paoli - SLC
Daniela Zennaro - Fistel