

RESOCONTO LAVORI DELLA COMMISSIONE SUGLI ORARI DEL 191

In data 31 maggio prima e 12 giugno poi si è riunita la commissione sugli orari del 191 predisposta per approfondire tutti gli aspetti connessi alla proposta aziendale di modifica degli orari di lavoro del reparto.

In data 7/8 maggio l'azienda ha presentato a Roma alla presenza del coordinamento nazionale delle RSU la proposta di modifiche che sostanzialmente consiste in due interventi. Il primo è relativo al sistema delle pause pranzo. Mantenendo invariato l'arco orario (lunedì-venerdì 8-20) l'azienda ha manifestato l'intenzione di superare i turni continuati (D ed E) ed anzi allungare la pausa pranzo portandola ad un'ora per tutti i turni. Il secondo intervento riguarda l'inserimento di meccanismi di flessibilità che permetterebbero all'azienda di poter modificare sia il posizionamento orario dei turni (spostando avanti o indietro l'inizio del turno fino ad un'ora) sia la frequenza degli stessi (in pratica 'trasformando' i turni B in altri turni, aumentando potenzialmente l'incidenza delle sere nel rotativo). Il tutto avverrebbe senza alcun confronto preliminare ma con la mera comunicazione delle variazioni con un certo preavviso.

Il primo incontro è stato interlocutorio ed è servito a raccogliere tutti i quesiti ed i dubbi che la presentazione aziendale aveva scaturito. In particolar modo da parte sindacale è stato richiesto un approfondimento sulle curve di traffico, le differenze delle stesse tra fisso e mobile e tra diverse code (personal, privilege, code commerciali ecc), la percentuale di attività date in outsourcing coda per coda, ed infine il dato relativo al rapporto risposta/back-office. Il tutto nell'ottica di poter individuare con precisione quali attività si andrebbero a reinternalizzare e soprattutto in che fascia oraria. La condizione infatti che era stata posta dal sindacato era che la richiesta di modifiche degli orari fosse finalizzata alla reinternalizzazione di attività.

Al termine del secondo incontro, e dopo un serrato confronto nel merito, la parte sindacale ha espresso all'azienda le seguenti posizioni:

- si ritiene positiva la prevista reinternalizzazione di circa 10000 chiamate/mese, individuate nella fascia oraria 17-19, risulta però necessario un maggiore dettaglio per consentire di individuare con certezza da dove tali attività verranno reinternalizzate e con che tempistica;
- l'introduzione di soli turni spezzati con un'ora di pausa non è accettabile. Inoltre, alla luce dell'analisi delle curve di traffico, l'allungamento dei turni A e B e l'entrata anticipata per il turno E (che scaturirebbero con l'introduzione della pausa di un'ora) risultano inutili. Tali interventi infatti non permetterebbero di reinternalizzare nessuna attività in quanto andrebbero a coprire maggiormente fasce orarie già sufficientemente presidiate. E' stato inoltre ribadito che prevedere settimane con tutti i giorni lo stesso turno sarebbe un problema.

Si ritiene inoltre che la revisione della turnistica debba essere l'occasione:

- per verificare la situazione inquadramentale complessiva del reparto (con particolare attenzione ai lavoratori ancora al terzo livello pur avendo superato già i 36 mesi di anzianità nel settore);
- per omologare gli istituti esistenti sul 191 per la conciliazione vita-lavoro alle migliori condizioni esistenti in azienda (estensione permessi mamma/papà fino agli 11 anni, PT75 con turno fisso per genitori con figli in età prescolare);
- per realizzare finalmente la bacheca elettronica per i cambi turno, magari su base nazionale, superando così anche le restrizioni attualmente esistenti rispetto ai cambi turno alla pari.

Infine il tema più spinoso, ovvero la questione della flessibilità. La proposta aziendale, così com'è, eliminerebbe l'obbligo di procedere con l'esame congiunto prima di poter introdurre nuove turnistiche, consentendo di fatto all'azienda di modificare a suo

piacimento gli orari dei turni e la frequenza degli stessi senza doversi confrontare con i sindacati e quindi, soprattutto, con i lavoratori. Il tutto supererebbe inoltre le regole previste dal nostro contratto nazionale richiedendo quindi una deroga allo stesso. Per questi motivi tale richiesta è da considerarsi inaccettabile. Su questo punto si registrano le maggiori difficoltà, in quanto l'azienda ritiene imprescindibile l'introduzione di meccanismi di flessibilità per gestire al meglio le curve di traffico e permettere la reinternalizzazione delle attività più pregiate.

È stato quindi previsto per il 19 giugno un ulteriore ultimo incontro per concludere gli approfondimenti e verificare tutte le possibili soluzioni che possano conciliare le necessità aziendali con le richieste sindacali, cercando in particolare di escogitare una strada che possa accorciare le distanze esistenti sul tema delle flessibilità. In ogni caso gli approfondimenti tecnici svolti nei lavori di commissione saranno poi presentati al coordinamento nazionale delle RSU al fine di coadiuvarlo al meglio in occasione del confronto finale con l'azienda sulla modifica degli orari.

14/06/2013

**I componenti della Commissione
Slc – Fistel - Uilcom**