



Venezia 18 Ottobre 2013

ESITO INCONTRO NEGOZI, MAINTENANCE AREA, OPEN ACCESS, SERVIZIO 119

La scorsa settimana si è svolto un incontro territoriale tra Telecom Italia e le Segreterie Regionali di SLC, FISTel, UILCOM e UGL unitamente alla RSU del Veneto.

Nella riunione si sono esaminati i seguenti argomenti:

- esame congiunto orari di lavoro Negozi sociali (ME/PD/TV);
- riscontro a richiesta d'incontro su orari di lavoro Maintenance Area Nord Est;
- riscontro a richiesta d'incontro su accordo 27.3.2013 Open Access;
- riscontro a richiesta d'incontro su problematiche servizio 119.

Orari di lavoro Negozi Sociali (ME/PD/TV)

I Responsabili delle Risorse Umane hanno illustrato il progetto dei nuovi orari e turni di lavoro, che prevedono a partire dal prossimo 28 ottobre l'apertura al pubblico dei negozi dal Lunedì al Sabato con orario continuato 9:30–19:30 (*da martedì a venerdì 10:00-19:30 per Padova e Treviso*), e l'estensione del turno S, ora previsto solo per il sabato, anche nelle restanti giornate di lavoro (L-V) con la pausa pranzo che passa da 2 a 3 ore.

La Delegazione Sindacale ha evidenziato all'azienda che l'apertura del negozio al pubblico in orario continuato, di fatto vanifica lo scopo per il quale nel 2006 era stato introdotto il turno S spezzato, ovvero la chiusura al pubblico dalle 13:00 alle 15:30 nella giornata del sabato. L'estensione del turno S a tutti i giorni lavorativi, inoltre non trova da parte Sindacale giustificazioni ed è, vista la presenza di mamme e papà con figli piccoli, **in evidente contrasto con quanto previsto dall'avviso comune in materia di conciliazione tra famiglia e lavoro, firmato il 7 marzo 2011, al ministero del lavoro da tutte le organizzazioni sindacali e imprenditoriali.**

In aggiunta a quanto sopra sono stati evidenziati all'azienda i "soliti" punti di criticità presenti da molti anni ed ancora irrisolti:

- organico sotto dimensionato e sotto inquadrato;
- difficoltà nella gestione delle ferie e dei permessi (compresi i Mamma/Papà) aggravate in questi anni dai CdS;
- personale con assenze di lunga durata (maternità, malattie lunghe) non sostituito;
- chiusura cassa alla sera, operazione che richiede mediamente 45/60 minuti, e che sistematicamente obbliga il lavoratore a posticipare l'uscita oltre la fine del proprio orario di lavoro, il tutto, a costo zero per l'azienda;
- mancato accoglimento delle domande di passaggio a part-time e job-rotation, nonché delle riconversioni professionali del personale risultato idoneo ai bandi, nonostante le richieste d'inserimento nei negozi di altri lavoratori/lavoratrici disponibili anche a trasferimenti di sede;
- difficoltà nell'organizzare le attività di back office, le aperture straordinarie, gli eventi speciali (esempio l'apertura notturna per la presentazione del nuovo Iphone).

In questa settimana sono state effettuate le assemblee con le lavoratrici e lavoratori per ottenere il mandato a proseguire il confronto nel prossimo incontro territoriale previsto per il 22 ottobre p.v.



Richiesta d'incontro su orari di lavoro Maintenance Area Nord Est

A fine maggio i lavoratori riuniti nelle assemblee avevano a maggioranza respinto l'ipotesi di accordo sui nuovi orari di lavoro sottoscritto tra le parti il 22 maggio. Nell'occasione i lavoratori di Padova e Verona espressero un giudizio favorevole, mentre i lavoratori di Venezia votarono contro (leggasi comunicato del 28 maggio 2013).

A seguito della raccolta firme dei lavoratori nella quale chiedevano alla RSU di riaprire il confronto con l'azienda per sottoscrivere la precedente ipotesi e al mandato ricevuto nelle assemblee di Venezia (che avevano respinto l'ipotesi), è stato sottoscritto un nuovo accordo. In aggiunta a quanto previsto dall'ipotesi di accordo precedente, è stato definito il numero massimo di cambi turno in flessibilità tempestiva effettuabili il sabato e la domenica.

La Delegazione Sindacale, ha inoltre reiterato all'azienda la richiesta di prevedere per il turno serale C (10:52–18:30), la scelta del lavoratore, di usufruire di 30 minuti di pausa pranzo (per poter beneficiare del servizio mensa presente in p.le Giustiniani), oppure il continuato.

Su tale richiesta, l'azienda si è chiusa dietro "*un'incomprensibile NO*", perché nel recente accordo di maggio è previsto per il turno di mattina A (8:00–16:08 con 30 minuti di pausa pranzo) che il lavoratore possa optare per la pausa pranzo da 30 a 60 minuti. Nel proseguo del confronto l'azienda ha concesso alla Delegazione Sindacale la sola disponibilità di trasformare il turno delle 18.30, continuato, in spezzato con 30 minuti di pausa pranzo rigida. *Evidenziando, ironicamente??? Che per la prima volta il Sindacato propone all'azienda la sostituzione di un continuato con un turno spezzato e che tale richiesta avrebbe condizionato l'esito delle prossime trattative, mai più orari continuati??*

Su tale opzione, la Delegazione Sindacale ha ritenuto necessaria una sospensione dell'incontro, e dopo un breve confronto, la maggioranza dei presenti ha deciso di riconfermare all'azienda l'orario continuato per il turno serale delle 18:30, risultato **ottenuto per la prima volta in quella fascia oraria.**

La Delegazione Sindacale ha valutato lo scambio continuato/spezzato, un errore "politico" e in palese contraddizione con le rivendicazioni avanzate negli anni, e che tale scelta avrebbe pregiudicato le future richieste d'introduzione nel turno delle 18:30 il continuato, più volte richiesto dalle lavoratrici e dai lavoratori, in particolare, dai dipendenti che non hanno la possibilità di beneficiare di una mensa o un bar vicino alla sede aziendale.

Infine, la sottoscrizione del verbale di accordo sui nuovi orari e turni di lavoro ha permesso alla Delegazione Sindacale di ottenere per la prima volta, la disponibilità dell'azienda ad individuare altre possibilità per la gestione delle modalità di recupero delle ore non lavorate, per il rispetto delle 11 ore tra un turno e l'altro di lavoro, in caso di flessibilità tempestiva (art. 26 comma 2 del CCNL TLC).

Riscontro a richiesta d'incontro su accordo 27.3.2013 Open Access:

La Delegazione Sindacale ha esposto all'azienda una serie di problematiche emerse in questi primi mesi di applicazione dell'accordo nazionale del 27 marzo, nonché osservazioni e richieste sull'accordo regionale del 25 giugno sugli orari e turni di lavoro:

Geolocalizzazione dell'automezzo

- diversamente da quanto concordato in Commissione Controlli a Distanza, molti Localizzatori, ancora oggi, non sono posizionati presso il tunnel laterale lato passeggero;



- sono state richieste altre misurazioni del dispositivo, in particolare quando il veicolo si trova lontano dall'antenna radiomobile o centrale radiomobile, giacché le prove effettuate dai lavoratori in tali condizioni, hanno evidenziato situazioni di rischio o pericolo, poiché la radiazione magnetica misurata pari a 10 V/m per metro è molto al di sopra della soglia di sicurezza di 6 V/m, valore massimo previsto per legge ma relativo all'aria aperta e non all'interno di un veicolo. Nel dettaglio le misure sono state effettuate con lo strumento Tenmars TM-195 (www.tenmars.com) durante un periodo di 20 giorni in luoghi geografici sempre diversi. Pur essendo l'antenna dello strumento non progettata per misurazioni in un ambiente con le caratteristiche di un'automobile e non avendo trovato norme che regolamentino l'emissione di RF all'interno dell'abitacolo di un veicolo, ciascuna misura è stata condotta in un tempo di 10 minuti tenendo lo strumento o a livello dei piedi o sul sedile fra le gambe vicino ai genitali o nel taschino della camicia vicino al cuore. I valori misurati dopo decine di misure, pur variabili nel tempo e dipendenti da molti fattori, primo dei quali l'intensità di campo della rete cellulare ricevuta, hanno fornito risultati sempre molto simili. Inoltre in alcune zone di scarso campo come nel Felettano, il cellulare passa in modalità EDGE e semplicemente usando il WFM, all'interno dell'automezzo sociale (Fiat Panda) si superano i 23 V/m di massima ed il valor medio durante tutta l'operazione supera abbondantemente i 10 V/m. Quando in ospedale si fa una lastra, ci si sottopone ad un bombardamento di raggi X di molto superiore al limite previsto però questi non sono letali perché non vi è l'effetto-accumulo. La stessa cosa succede con i campi RF ma il geobox trasmettendo CONTINUAMENTE sottopone ad accumulo il lavoratore;
- alcuni AOT in servizio presso le sedi dove è attiva la sperimentazione del localizzatore, utilizzano i dati forniti e le visualizzazioni al terminale in modo improprio, violando quanto concordato tra le parti e quanto sancito dalla legge 300.

Nuove modalità della prestazione lavorativa

- alcuni responsabili AOU dietro la minaccia di “ripercussioni” impongono alle lavoratrici e lavoratori On-Field di iniziare il servizio nella “vecchia” sede di lavoro con tempi di viaggio a volte superiori ai 60 minuti, interamente a loro carico;
- gli assistenti AOT forniscono indicazioni diverse sulle modalità della pausa pranzo (fine/inizio/durante la WR, raggio di spostamento);
- non è stata modificata la start-location dei tecnici On-Field con conseguente tempo di viaggio stimato nella prima Work Request;
- oltre alla prima e l'ultima Work Request vengono inseriti i tempi di viaggio stimati in tutte le altre WR della giornata che, non tenendo conto della reale situazione che quotidianamente il tecnico esterno deve affrontare (limiti di velocità, traffico, deviazioni per lavori in corso, incidenti, attesa di risposta degli specialisti, etc.), associati alla corretta espletazione del lavoro nel rispetto delle normative aziendali e della sicurezza, comportano spesso lo sfioramento dei tempi stimati per la lavorazione della WR, con conseguenti continue ed ingiustificate/frustranti chiamate dei preposti che evidenziano al lavoratore il mancato rispetto dei tempi previsti;
- è stato richiesto un aggiornamento relativo la predisposizione degli armadietti nelle centrali, necessari al tecnico per il deposito delle dotazioni di servizio alla fine del turno di lavoro.

Banca Ore / Recupero / Straordinario

- in caso di recupero delle ore accantonate in banca ore nel semi turno della mattina, l'azienda impone l'orario 8:30–12:30, con pausa pranzo dalle 12:30 di 60 minuti e ripresa servizio alle 13:30, con relativa perdita del buono pasto e del mancato rientro;
- premesso che le attività fino a quattro ore svolte in orario notturno, così come previsto dall'accordo aziendale del maggio 2008 al capitolo “flessibilità tempestiva”, sono



effettuate in straordinario e non in cambio turno, poiché sono necessarie per evitare di arrecare gravi disservizi alla collettività di utenti, devono rientrare nelle casistiche previste dal vademecum aziendale, che prevede per tali prestazioni in aggiunta al normale orario di lavoro, il pagamento dello straordinario e non la banca ore;

- alcuni responsabili AOU chiedono sistematicamente ai lavoratori di fermarsi in straordinario a fine turno. Su tale materia si ricorda che il lavoratore, così come previsto dal CCNL delle TLC, non può rifiutarsi di prestare lavoro straordinario (sia retribuito o confluyente in Banca Ore) senza un giustificato motivo dello stesso. Allo stesso tempo, è bene ricordare che la contrattazione collettiva deve essere letta e interpretata nel contesto delle norme dell'ordinamento giuridico (*si veda in particolare la sentenza della Corte di Cassazione civile sez. lav. 29 luglio 2009 n. 17644*), che indica che **il rifiuto di prestare lavoro straordinario è legittimo se la richiesta del datore di lavoro risulta contraria ai doveri di correttezza e di buona fede (art. 1175 del Codice Civile).**

Rispetto dell'accordo regionale su orari e turni di lavoro

- alcuni Responsabili AOU non rispettano l'accordo regionale sugli orari di lavoro nonché, gli affidamenti dati negli incontri di giugno dalla Linea Tecnica AOL e dal Responsabile delle Relazioni Sindacali sul rispetto di un turno ogni cinque settimane per i tecnici a prescindere dalla forza lavoro, dalle ferie e dai permessi;
- alcuni responsabili AOU hanno assunto un comportamento molto discutibile sulla concessione ai lavoratori dei permessi legge 104 e donazione sangue;
- alcuni Responsabili AOU continuano con le forti pressioni e "velate minacce di ritorsioni" sull'obbligo di centrare i CANVASS aziendali;
- migliorare l'accordo regionale ampliando, così come indicato dallo stesso vademecum aziendale del 1 agosto u.s., la fascia oraria nella quale è consentito effettuare per qualsiasi turno di lavoro l'intervallo meridiano tra le ore 12.00 (orario minimo d'inizio) e le ore 14.30 (orario massimo di inizio pausa);
- verificare le nuove disposizioni aziendali impartite recentemente nel mondo dei tecnici NOF, rispetto all'assegnazione di non ben chiare WR che demandano al tecnico la ricerca danni da parte di terzi, con il compito di rintracciare tramite comuni, ed enti vari i possibili responsabili dei danni, nonché il dover richiedere a terzi di sottoscrivere su un modellino aziendale non ben definito. I tecnici non sono autorizzati a rilasciare preventivi di spesa nel caso di eventuali danni e tantomeno indicare l'importo che il cliente deve pagare per l'uscita, il tutto crea notevole imbarazzo;
- rispettare il CCNL e la contrattazione aziendale in materia di trasferte, anche lunghe, con riferimento al pagamento dell'autostrada, inizio/fine orario di lavoro, ore viaggio;
- introdurre una WR per la lettura delle mail aziendali su aggiornamenti, segnalazioni ed indicazioni dei Responsabili;
- consentire ai lavoratori di pagare le eventuali multe a loro carico entro cinque giorni dalla notifica per beneficiare della riduzione del 30%, così come previsto dal "decreto del fare" in tema di infrazioni stradali (in vigore dal 21 agosto).

Infine, è stato ricordato che la legge 146 del 1990 e successive modifiche non prevede in alcun caso la precettazione del lavoratore da parte dei responsabili per fornire prestazioni in straordinario.

Riscontro a richiesta d'incontro su problematiche servizio 119

La Delegazione Sindacale ha esposto le seguenti problematiche:

- l'accordo nazionale del 27 giugno prevede che *"in occasione delle festività nazionali e delle ricorrenze del Santo Patrono ricadenti nel periodo Lunedì/Venerdì si prevede un presidio del 50% del personale da quello previsto per la corrispondente giornata"*



feriale e che nella coincidenza delle stesse con la giornata del sabato sarà osservato un presidio dell'82% dei normali turni, mentre nel caso di domenica sarà osservato il normale presidio per tali giornate". Su tale argomento è stato richiesto un chiarimento poiché, dal 6 gennaio 2012, il sistema di calcolo precedentemente adottato che teneva conto dell'effettivo personale in servizio è stato modificato, attualmente la percentuale prende a riferimento tutto il personale del reparto (comprese le risorse non in servizio per assenze lunghe, ferie, permessi vari, i prestiti di risorse etc.);

- confermare il programma ferie per il periodo natalizio fino al 6 gennaio p.v. con relativa conoscenza della percentuale massima di personale autorizzato alle stesse;
- attivare il previsto sistema informatico Web (cd. Bachecca Elettronica) per permettere il cambio turno a livello di macro area autorizzando i cambi turni anche se non è presente nella sede alcun modulo, in quanto, la sicurezza sul posto di lavoro è comunque garantita dal personale di guardia allo stabile e dai lavoratori di altri reparti in servizio;
- aumentare i tempi medi di conversazione After Call Work ridotti da 50 a 35 sec;
- verificare il problema relativo alla timbratura d'inizio lavoro sul PC che avviene solamente dopo l'apertura di tre applicativi informatici con relativa sistematicità di ritardo inizio lavoro, nonché l'inserimento del permesso assemblea sindacale con le stesse modalità della pausa pranzo (no slogatura fine/inizio lavoro);
- come per i tecnici On-Field, introdurre un tempo certo e codificato per la lettura delle mail aziendali su aggiornamenti, indicazioni dei responsabili;
- attuare una maggiore rotazione delle attività di back office;
- migliorare la distribuzione delle giornate di solidarietà per dare a tutti i moduli le stesse opportunità di riposto (fino a cinque giorni continuativi) come dimostrato essere possibile per i part time tramite prospetto illustrato e consegnato al Responsabile della Linea Tecnica;
- chiarire lo scopo dell'applicativo MY COACH (introdotto qualche anno fa nella struttura ASO/ASA di Open Access) e per la quale già allora la Delegazione Sindacale aveva espresso molte perplessità;
- effettuare una maggiore pulizia dei locali (scrivanie, sedie, armadi etc.), garantire la possibilità di consumare un pasto in mensa (visto il numero elevato di personale che lavora nello stabile) e poter accedere al servizio bar il sabato;
- verificare quante lavoratrici e lavoratori sono ancora inquadrati al 3° livello e non sono stati inquadrati al 4° livello con la sanatoria di giugno/luglio.

Alle richieste della Delegazione Sindacale, il Responsabile della Linea Tecnica, nel prendere atto della situazione e impegnandosi alle verifiche del caso, ha evidenziato a più riprese che *"non può rispondere di quanto fatto dal precedente responsabile e che è sua intenzione rispettare gli accordi in essere garantendo una politica ed un atteggiamento di buon senso"*.

Sul personale in servizio durante le festività infrasettimanali, il Responsabile della Linea Tecnica ha spiegato che il metodo utilizzato è *"più vantaggioso per i lavoratori"*, prendendo in riferimento tutto il bacino di risorse operanti nel servizio (comprese le persone assenti) ad esclusione dei Supervisor, e su tale numero viene calcolata la percentuale. In pratica secondo quanto confermato dallo stesso Responsabile:

Esempio:

forza lavoro del reparto = 800 unità

forza assente (maternità, ferie, malattie etc..) = 20 unità

percentuale autorizza alle ferie (per esempio 10%) = 80 unità

Tot. persone assenti = 100 unità (80 unità in ferie + 20 unità assenti per altre motivazioni)



Sulla percentuale di ferie autorizzate, il Responsabile della Linea Tecnica, ha dichiarato che *“queste non dipendono da Lui”* ma da HQ che assegna il budget di assenze per l'intero anno ad inizio di gennaio e poi trimestralmente conferma o modifica tale budget. Per Natale, sempre secondo il Responsabile, dovrebbero essere autorizzate le ferie per 22/23 full-time equivalenti e che la conferma di tutti i piani ferie per il periodo natalizio hanno subito un ritardo di due settimane per la rimodulazione dei moduli dovuto all'inserimento del personale proveniente dal servizio 187.

Sulla possibilità di cambio turno nella macroarea, tale opportunità sarà possibile solamente dopo la diffusione del WFM unico, ora attivo sul Servizio 187, previsto per il prossimo anno.

Sull'inquadramento secondo quanto riferito dai Responsabili di Risorse Umane dovrebbero essere rimasti ancora circa una decina di risorse al 3° livello in quanto, a loro dire, non professionalmente idonee al livello superiore o con assenze di lunga durata non utili alla maturazione dei 36 mesi di effettivo servizio per accedere alla valutazione professionale.

Sulle altre problematiche esposte dalla Delegazione Sindacale il Responsabile della Linea Tecnica si è riservato dopo le verifiche del caso di dare delle risposte in un prossimo incontro da calendarizzare.

La Delegazione Sindacale ha quindi espresso l'intenzione all'azienda di richiedere alle Segreterie Nazionali firmatarie dell'accordo sui nuovi orari e turni di servizio l'interpretazione autentica della parte dell'accordo relativo alle percentuali di presenza in caso di festività e ferie. Inoltre, contestualmente alla verifica sull'inquadramento sui 4 e 5 livelli prevista a fine anno, chiederemo alle Segreterie Nazionali di attivarsi per ottenere il passaggio al 4° livello per tutte le risorse ancora inquadrare al 3° livello.

Infine, abbiamo evidenziato al Responsabile, che alcuni Supervisor, richiamano dalla loro postazione il singolo lavoratore invitandolo a loggarsi o a chiedere come mai è in blocco, evidentemente, trattandosi di un essere umano, abbiamo il legittimo sospetto che l'utilizzo dei sistemi informatici non avvenga nel rispetto degli accordi in essere sui controlli a distanza. Pertanto, abbiamo chiesto al Responsabile di intervenire ed in assenza di un positivo riscontro la Delegazione Sindacale si attiverà con gli organismi preposti.

La Segreteria Regionale FISTEL CISL Veneto