

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

Roma, 11 settembre 2009

COMUNICATO

A seguito di quanto condiviso nella riunione del 3 settembre scorso, le Segreterie Nazionali e l'azienda Telecom, entrambe supportate da tecnici del settore, hanno esaminato in data odierna l'andamento degli indici di rilevamento del servizio delle strutture di Directory Assistance interessate al Contratto di Solidarietà.

A tale riguardo l'azienda ha preliminarmente ricordato il carattere di estrema riservatezza di tali indici e dell'impossibilità di una loro pubblica diffusione al di fuori della riunione.

L'esame della quantità del personale e della sua possibilità di dislocazione negli archi orari di presidio ha evidenziato che esistono dei vincoli orari che non permettono una rotazione completa nei turni.

In particolare in ambito AODA:

- per la particolarità del servizio
Notturnisti
Modulo Bolzano arco orario 8-20 (bilinguismo)
Modulo Udine arco orario 8-20 (Company Explorer)
- per svariate prescrizioni di legge
224 unità che per il 96% prestano servizio entro l'arco orario 8-16

L'analisi degli indici di traffico ha evidenziato in tutti gli ambiti la sostanziale tenuta del numero delle chiamate in entrata dopo l'introduzione dei nuovi orari di servizio predisposti unilateralmente dall'azienda.

Pur tuttavia le OOSS hanno individuato delle criticità del servizio che per i dati in loro possesso presenta nella fascia oraria antimeridiana tempi di attesa sicuramente migliorabili per il cliente.

Visto che la richiesta di servizio è preponderante in tale fascia rispetto a quella pomeridiana/serale le OOSS hanno richiesto un considerevole potenziamento della stessa attraverso uno slittamento dei turni pomeridiani/serali nonché di quelli del sabato e della domenica.

Per raggiungere tali scopi hanno chiesto altresì di ipotizzare una turnistica che preveda la possibilità di utilizzo del part/time di tipo verticale, dal momento che tale soluzione potrebbe consentire miglioramenti sostanziali anche per quelle turnazioni che hanno fine o inizio a notte inoltrata (vedi centralino Roma e notturnisti 1254) e per le quali comunque dovrà essere trovata soluzione.

SLC FISTEL e UILCOM hanno anche evidenziato che la riduzione del presidio sul versante ADE possa risultare in contrasto con le auspicate azioni di rilancio del servizio dichiarate da Telecom Italia.

Oltre che per AODA anche per le altre strutture Le OOSS hanno evidenziano l'opportunità di un potenziamento delle presenze antimeridiane.

E' stato poi ricordato che debbono essere rese operative quelle postazioni di telelavoro per le quali sono stati fatti lavori/spese di installazione.

Infine è stata segnalata una criticità sul regime delle pause.

La riunione è stata aggiornata per il 22 settembre per proseguire i lavori attraverso l'esame di una nuova proposta aziendale di turnistica che tenga conto delle indicazioni della parte sindacale, non escludendo una convocazione anticipata al 18 settembre.

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC-CGIL

FISTel-CISL

UILCOM-UIL

Affiliazione ad
UNI
Union Network International
06-86326875

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325
FISTel - Tel. 06-492171 Fax 06-4457330
UILCOM - Tel. 06-8622421 F a x