

NOTA DELLA COMMISSIONE NAZIONALE SUL PRIMO INCONTRO RELATIVO AI NUOVI ORARI DEL SETTORE 119 – TELECOM ITALIA

Le RSU di SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL, componenti sindacali della Commissione Nazionale con il compito di valutare il nuovo modello dei turni che l'azienda vorrebbe implementare al Settore 119, **giudica IRRICEVIBILI le nuove matrici/orari proposte dalla Telecom Italia.**

L'azienda, nella sua esposizione, ha evidenziato come le curve di traffico del settore, siano ad oggi molto diverse rispetto al passato, motivandole col mutato scenario di business. In particolare, Telecom Italia manterrebbe la gestione dei soli clienti cosiddetti "strategici", ossia quelli alto-spendenti o potenziali e darebbe in gestione in outsourcing i clienti cosiddetti "mass-market", ossia quelli basso-spendenti.

Questo, a detta dell'azienda, comporta la necessità di adeguare le turnazioni incrementando maggiormente quelle fasce orarie e giornaliere che rimangono ad oggi scoperte durante i picchi di chiamata, spostando quindi la presenza degli operatori verso le fasce ritenute critiche.

Tutto ciò si traduce per gli operatori del 119, in un appesantimento generalizzato dei turni verso il Sabato e la Domenica e verso la fascia oraria 17-22,30 per l'intera settimana, week-end compreso.

La Commissione sindacale, dopo molte richieste di chiarimento e un'ampia disamina delle informazioni fornite dall'azienda, ha chiesto quindi a Telecom Italia una sospensione della riunione per valutare al proprio interno le proposte aziendali e **ha ritenuto, all'unanimità, non accettabile un ulteriore peggioramento della qualità della vita nel settore, già oggi troppo "sotto stress", il che è dimostrato anche dalla presenza in azienda di una commissione nazionale sul "Benessere nei call center" di Telecom**

Italia, che testimonia in modo incontrovertibile, come sia divenuto oramai oggettivo il malessere al 119.

La Commissione sindacale, intende ribadire con forza l'assoluta volontà di ricercare ipotesi di soluzione che rispondano al nuovo modello aziendale di business, nel rispetto però delle istanze dei lavoratori, che risentono di un crescente ed oggettivo disagio che sta conducendo il 119 ad un processo di uscite dal settore, per dimissioni volontarie.

Riteniamo che per la delicatezza della materia trattata occorra da parte della Commissione, tutta, la massima attenzione possibile, il che vuol dire che non si può ritenere che sia sufficiente qualche settimana per trovare un accordo condiviso, a meno che l'azienda non ci prospetti un modello compatibile con le esigenze di vita dei lavoratori; ricordiamo infatti che il precedente accordo di riorganizzazione dei turni e' stato raggiunto, nel settore 119, il 23 Luglio 2004 dopo 18 mesi; un accordo respinto dai lavoratori ed una partenza unilaterale aziendale infruttuosa per tutti.

Proprio per questo abbiamo richiesto all'azienda come delegazione sindacale, di proporci, nel prossimo incontro che si terrà il 9 Dicembre p.v., soluzioni alternative a quella prospettataci in data odierna, perché riteniamo che la distanza, alla luce delle proposte aziendali fatte, sia tale da non poter rappresentare nemmeno una base di partenza per la discussione.

Roma, 20 Novembre 2009

La Commissione Nazionale sui nuovi orari 119

SLC-CGIL

Angelo Candiloro
Fabrizio Micarelli
Gianluca Barletta

FISTel-CISL

Massimo Viviani
Orazio Di Giovanni
Vincenzo Gabrielli

UILCOM-UIL

Armando Dalponte
Giuliano Cerullo
Salvatore Ugliarolo