

RELAZIONE SECONDO INCONTRO COMMISSIONE NUOVA TURNISTICA CUSTOMER OPERATIONS BUSINESS

DELEGAZIONE SINDACALE

SLC-CGIL *Cosi Marco - Damiani Luca Alessio*

FISTEL-CISL *Catapano Bianca Maria - Hasson Giuseppe - Zennaro Daniela*

UILCOM-UIL *Bertolotto Ileana - De Luisi Raffaele - Scarso Ermes*

In data 4 dicembre 2009 si è svolto a Roma il secondo incontro della commissione nuova turistica Customer Operations Business.

L'incontro è stato preceduto da una riunione della sola delegazione sindacale, necessario per fare delle valutazioni basate su quanto emerso dai confronti con le lavoratrici ed i lavoratori.

Da parte sindacale è sorta la necessità di richiedere chiarimenti e approfondimenti sui seguenti temi:

1) PART-TIME

Necessarie delucidazioni in merito a lavoratrici e lavoratori impiegati con diverse modalità di prestazione part-time 50 e 75:

- a) *con lettera* (orario non modificabile senza consenso del lavoratore);
- b) *con prescrizioni* (svolgimento dell'attività vincolato da prescrizione mediche);
- c) *arco orario libero*;
- d) *part-time "mamma" e temporanei* (rinnovabili).

2) BACK OFFICE

Individuare quali attività e lavoratori saranno coinvolte nella turistica in quanto, stanti come ad oggi le attività svolte, non è comprensibile l'eventuale applicazione della turistica vista la specificità delle lavorazioni.

3) CAMBIO TURNO

Lasciare "libero" l'utilizzo di questo istituto senza normare un numero massimo giornaliero per modulo - nel numero di tre - come indicato dalla componente aziendale durante il primo incontro, visto che sarà la stessa organizzazione del lavoro a incidere sull'utilizzo, facendo sì che non vi sia nessuna possibilità di cambi tra *personal* e *privilege*, tra lavoratrici e lavoratori di provenienza ex mobile ed ex fisso, tra sedi diverse, oltre ad essere vincolato dal numero di moduli presenti sulla singola sede.

4) MODULI

Richiedere:

- ripartizione a livello nazionale (quanti mobile e quanti fisso) e territoriale dei 1500 addetti coinvolti nel processo di integrazione fisso/mobile;
- numero dei moduli a livello nazionale e territoriale.

5) TURNISTICA

Sono state riscontrate criticità e difficoltà su più punti:

- è necessario creare una matrice unica che veda confluire due diverse modalità di rotazione (MOBILE su BASE SETTIMANALE e FISSO su base GIORNALIERA) in modo più omogeneo rispetto a quanto elaborato dall'azienda (tutti i giorni un turno diverso) in cui siano presenti, quando possibile, due o tre turni uguali durante la settimana (in modo da trovare un equilibrio tra le diverse sensibilità emerse tra le lavoratrici ed i lavoratori);

- è necessario perseguire un equilibrio anche nella distribuzione degli orari in quanto anche in questo caso vi sono due sensibilità e abitudini diverse (SPEZZATO nel MOBILE con pausa pranzo di 30 minuti e CONTINUATO nel FISSO);
- a fronte dell'indicazione aziendale che vede uno sbilanciamento dei turni nella fascia serale, si richiede un aumento del presidio nel turno B (8:30–16:38) in sostituzione di quota parte del presidio su turno D (10:15-17:53 con presidio del 33% secondo la proposta aziendale);
- introduzione per i colleghi del fisso del turno D (9:30–17:38 con pausa pranzo 13:30-14:00).

Dopo la formulazione all'azienda dei chiarimenti richiesti, il dott. De Paola della componente aziendale, ha dato le seguenti risposte:

1) PART-TIME

- a) PT *con lettera*: confermate le indicazioni riportate nelle lettere;
- b) PT *con prescrizioni*: rispettate le prescrizioni (es. pause aggiuntive, orario, etc...);
- c) PT *arco orario libero*: ruoteranno all'interno del modulo con le seguenti modalità:
 - turni A, B, C da inizio turno;
 - turno D ed E da fine turno.

L'azienda non ha saputo specificare, a fronte delle richieste da parte sindacale, se le lavoratrici ed i lavoratori part-time saranno distribuiti all'interno dei gruppi full-time o se saranno inseriti in gruppi specifici.

2) GRUPPI DI BACK-OFFICE

Nell'ottica aziendale del modello integrato "*tutti dovranno saper fare tutto*".

La traduzione nell'organizzazione del lavoro significa non più b.o. specifici (reclami scritti, commerciale, cessazione ed mnp) ma gestire tutto all'interno del modulo.

L'azienda prevede di applicare fin da subito la turistica alle lavoratrici ed ai lavoratori ad oggi impiegati in questi gruppi, che nel tempo verranno superati, con lo spostamento delle lavoratrici e dei lavoratori all'interno dei moduli.

Allo stato attuale è riconosciuta la peculiarità del solo gruppo attivazioni, attività difficilmente integrabile da subito, motivo per cui continuerà ad essere effettuata al di fuori dei moduli.

3) CAMBIO TURNO

In un momento di cambiamento l'azienda conferma una "attenta" valutazione dei cambi turno, riconoscendo che sono uno strumento di flessibilità utilizzato dalle lavoratrici e dai lavoratori ma anche dalla stessa azienda per esigenze di servizio.

Disponibilità a non indicare un numero fisso di cambi turno ma cercare una dicitura che riconosca e consenta l'utilizzo di tale istituto.

4) MODULO

In base ai dati forniti dall'azienda i 1500 lavoratori sono suddivisi.

- 900 mobile;
- 600 fisso.

Riconfermato il numero medio di 12 persone per modulo (dove non sarà possibile avere le 12 persone sarà composto da 11 o 10), con la seguente ripartizione territoriale:

PERSONAL

Territorio	INTEGRATO	SOLO FISSO	SOLO MOBILE	Totale
NORD OVEST	12	2	2	16
NORD EST	9	2	1	12
CENTRO	8	2	1	11
SUD	4	1	1	6
	33	7	5	45

PRIVILEGE

Territorio	INTEGRATO	SOLO FISSO	SOLO MOBILE	Totale
NORD OVEST	0	8	8	16
NORD EST	0	5	12	17
CENTRO	0	10	9	19
SUD	0	9	10	19
	0	32	39	71

5) TURNISTICA

Ribadita copertura Lun-Ven (con esclusione del sabato, domenica e della fascia oraria delle 22:30) con una ruota che riconferma i 5 turni di seguito riportati:

- A 7:50-15:58 PRANZO 12.00-12.30**
- B 8:30-16:38 PRANZO 12:30-13.00**
- C 9:30-17:38 PRANZO 13.30-14.00**
- D 10:15-17:53**
- E 12:30-20:08**

Relativamente alla riduzione dei turni D, l'azienda è disponibile a ridurli, aumentando di conseguenza i turni C (e non quelli B come richiesto dalla parte sindacale).

La componente sindacale ha ricordato che la curva di traffico illustrata durante il precedente incontro (50% del traffico tra le 8:00 e le 13:00), la frequenza attuale dei turni nel mobile (33% turno 8:30) e nel fisso (47% turno 8:30) non giustificano la scelta di avere una frequenza del 33% dei turni né nel D (10:15 – 17:53) né nel C (9:30 – 17:38).

Al termine dell'incontro non è stata elaborata nessuna nuova matrice.

L'azienda ha ribadito la necessità di dover effettuare tutti i riscontri e gli approfondimenti necessari per eventualmente realizzare una nuova matrice che tenga conto delle criticità e delle esigenze riportate dalla componente sindacale durante i lavori di commissione.

Il prossimo confronto avverrà all'interno del Coordinamento RSU Telecom Italia, in quanto la ristrutturazione che coinvolge il numero verde aziende del mobile ed il 191 potrà essere affrontato una volta che il modello di relazioni recentemente "adottato" dall'azienda (vedi comunicato del 2 dicembre 2009), che frammenta la riorganizzazione tra centro e territorio, senza nessuna garanzia di tenuta del perimetro occupazionale, con tempistiche e modalità di comunicazione dei processi tra Azienda e OO.SS. improvvisate e tardive, sia stato affrontato e discusso a livello nazionale unitamente al contributo delle RSU.

Roma, 4 dicembre 2009

La commissione sindacale nuovi orari Customer Operations Business