UNIONE GENERALE DEL LAVORO
TELECOMUNICAZIONI CALABRIA

Segreteria Regionale UGL Telecomunicazioni Calabria
segreteria@ugltlccalabria.it

COMUNICATO

C'era una volta . . .

… perché il tempo in cui il **S**indacato riusciva a contrattualizzare le aspettative dei lavoratori non rimanga solo un ricordo per i giovani. Oggi, a differenza di allora, i lavoratori denunciano sempre più la loro delusione a causa di accordi distanti dalle loro richieste.
Accordi sempre più tendenti a ridurre i costi (dipendenti) escludendo dai processi scelte a migliorare la qualità della vita e il benessere in azienda, per noi propulsori di una ottimizzazione della produttività, oltre ad un adeguato percorso **formativo**.
L'accordo **preconfezionato** del 20 Gennaio c.a. sulla nuova turnazione in ambito Customer Operations Consumer (187) sottoscritto da SLC Cgil, FISTel Cisl e UILCOM Uil e Telecom Italia S.p.A., va in questa direzione ed evidenzia ancora una volta la disarmante incapacità nell'affermare le giuste attese dei lavoratori.
L'escalation emerge in tutta la sua criticità, nell'incontro regionale tenutosi il 7 c.m. con il responsabile della sala regia, quanto "l'accordo", per ammissione stessa dell'azienda, si tramuta in **obiettivo aziendale**. Attenzione fra **accordo** e **obiettivo** c'è una "leggera" differenza che nella sostanza si tramuta in : mettiamo in campo una serie di cambiamenti, vediamo col tempo quali sono i risultati, in base ad essi si apporteranno i dovuti correttivi, diversamente d**all'accordo che** da per assodato quanto sottoscritto senza troppi se o troppi ma, altrimenti si rischia di comprometterne l'affidabilità Consapevoli di presenziare ad una informativa aziendale, avremmo auspicato un confronto aperto, necessario a esporre le reali problematiche dei C.C., anche e soprattutto alla luce dei dubbi scaturiti e dai chiarimenti richiesti da chi lo aveva sottoscritto.
Nello specifico si prevede la costituzione di **Code,** assimilabili ai **moduli** (dividi et impera), in modo da offrire, secondo l'azienda, un servizio migliore ai clienti dedicando loro personale competente e performante, degli **specialisti**. Viene eliminato il **back office** (job rotation 60% e 40%), valvola di sfogo per gli operatori, i quali saranno chiamati a presidiare il servizio per un periodo ben più elevato, a scapito della tutela degli aspetti psicofisici. Si ufficializzano i **sondaggi** come strumento atto a migliorare la competenza degli operatori, in un passato recente essi sono stati impropriamente utilizzati ad personam per rilevare gli atteggiamenti del singolo.
Nessuna apertura su eventuali **avanzamenti di livello** per quei colleghi ancora inquadrati al 4 Liv. e in alcuni casi al 3 Liv., elemento gravemente discriminate all'interno delle stesse competenze.
Riteniamo "discutibili", per cui ci riserviamo ulteriori approfondimenti, la strutturazione degli **step previsti per i cambi turno** che l'affidabilità della **bacheca**, vigileremo affinché si rispetti una distribuzione equa e non discrezionale. **A tal proposito rinnoviamo ai colleghi di attenersi scrupolosamente alla tracciabilità (cartacea o e-mail) relativamente alle richieste di permessi (ferie, ef, permessi mamma e papà).**
Forti dubbi permangono per come rappresentati, i turni spezzati e l'impatto che essi producano ai colleghi **part-time**, già penalizzati in passato, diamo credito alle garanzie fornite dal responsabile della linea che con la partenza del rotativo si valuteranno i dovuti correttivi.

Sia ben chiaro a tutti, nessuno è custode della verità, né si può demandare ad asettiche percentuali di curve di traffico o di presidio la realtà dei C.C. dove uomini e donne, quotidianamente, si sottopongono a ritmi lavorativi stressanti per traguardare obiettivi sempre più performanti, oltre a convivere con l'incertezza del proprio futuro.

Riteniamo doveroso esprimere una considerazione nei confronti dei **SPV**, che a seguito della riorganizzazione hanno visto venir meno una guida, figura ricoperta dai responsabile AOC, che ha comportato l'attribuzione di ulteriori responsabilità e carichi di lavoro che li pongono in serie difficoltà sia nella gestione degli addetti e nel monitorare degli obiettivi.

Comprendiamo solo ora lo scarso interesse posto dall'azienda quanto sostenevamo, alla luce dei passaggi di operatori C.C. in Open Acess (ulteriore emorragia del 2% prevista nel 2012) ed il conseguente depauperamento delle attività commerciali da parte di T.I. sempre più indirizzate verso gli outsourcing, l'opportunità di effettuare un cambio di rotta riportando in house le attività pregiate, ripristinando i festivi, quale viatico alla luce della crisi economica.
Dobbiamo pensare che questa strategia sia il preludio a future scelte da noi paventate e non smentite dall'azienda ? D'altronde a pensar male non si commette peccato.

Segnaliamo per la cronaca "l'idillio" strisciante che alcuni pseudo rappresentanti RSU hanno palesato nei confronti dei rappresentanti aziendali. Uno figlio d'arte, l'altro funambolica figura sindacale dai doppi e tripli incarichi. I loro imbarazzanti e assurdi interventi si sono basati sulla bontà delle scelte aziendali, per entrambi l'AOC di Reggio Calabria è un'isola felice, dove " l'accordo" è stato condiviso dalla stragrande maggioranza dei lavoratori, EVVIVA.
Se così fosse, allora, non saremmo stati in grado di comprendere e intercettare la volontà dei colleghi, pagando a caro prezzo anche la nostra mancanza. Ebbene, cari figlioli direbbero a Reggio Calabria, siamo disposti a confrontarci lealmente (chiediamo uno sforzo?) al cospetto di tutti lavoratori, basta chiacchiere.

La Ugl Telecomunicazioni proprio in virtù di siffatte condotte, è convinta di pagare a caro prezzo la scelta di dissentire quando è evidente il rischio che può determinarsi da decisioni che denotano avventatezza, decise non per una reale esigenza di mercato ma solo dalla ottimizzazione dei costi.
Certamente la nostra azione vedrà quanto prima coinvolgere tutti i colleghi dei C.C. per dimostrare che il loro dissenso non resti inascoltato, convinti come siamo, che da qui a breve i firmatari degli **"obiettivi"** aziendali **saranno loro** chiamati a darne spiegazioni.

Cosenza, 09/02/2012

Segreteria Regionale e Provinciali
RSU UGL Telecomunicazioni