187: i turni peggiorano e le attività vanno all'estero !

L'Azienda, ancora una volta, riesce a strappare un accordo estremamente vantaggioso a danno dei Lavoratori del 187.
L'Accordo, che ricordiamo non essere stato siglato da UGL Telecomunicazioni, introduce un presidio del servizio (8:00 – 20:30) che si svolgerà su una matrice di 10 righe. L'Azienda ha presentato, durante lo svolgimento della trattativa, una curva di traffico con 2 punti di picco (uno tra le 10:00 e le 11:30; l'altro tra le 17:00 e le 18:30), ma riteniamo che 10 diversi turni per coprire questo arco orario siano eccessivi. Inoltre i turni continuati sono solo 3 (righe 6, 9 e 10 della matrice).

Questa nuova organizzazione del lavoro suddivisa su 8 code specialistiche sembra configurare il 187 come un insieme di otto micro-aziende pronte ad essere spacchettate.

Analizzando con cura gli sviluppi delle matrici delle diverse code, ci si accorge che gli operatori hanno trattamenti diversi (ad es. sul numero dei lavorativi di sabato nel corso dell'anno), che dipendono dalla coda sulla quale operano.

Nei fatti, la coda di appartenenza certifica lo skill professionale. In un'ottica di gestione dell'esigenza "one call solution", basata sulla specializzazione degli operatori, l'Azienda dovrebbe riconoscere a tutti una elevata professionalità e, di conseguenza, il 5° livello inquadramentale. Come mai al contrario continuano ad esserci diversi lavoratori ancora inquadrati al 3° e 4° livello?

I cambi turno, anche se vedono l'introduzione dell'istituto del "cambio turno libero", vengono di fatto limitati dall'organizzazione del lavoro, che in pratica non consentirà di farne oltre un certo numero. Chi ne potrà fruire e chi no? E sulla base di quali criteri oggettivi?

I part time, che non sono in possesso di lettera con turno prestabilito, seguiranno i turni dei full time: sui turni che iniziano dalle 8:00 fino alle 10:00, il loro orario sarà ridotto in uscita; sui turni che iniziano dalle 10:45 in poi, l'orario dei part time sarà ridotto in ingresso rispetto al relativo turno full time, fermo restando che per i turni delle righe 8, 9 e 10 della matrice l'uscita è alle 20:08.

Nel caso in cui l'Azienda dovesse chiedere ai part time con turno stabilito da lettera individuale di adeguarsi alla nuova turnazione, consigliamo a questi lavoratori di farsi assistere dalla RSU prima di sottoscrivere qualsiasi impegno.
I part time 75% effettueranno la pausa pranzo sui turni non continuati, obbligandoli in questo modo ad allungare di mezz'ora l'orario di lavoro, coerentemente con l'impostazione di Telecom "*sull'opportunità di individuare iniziative orientate a consentire una migliore conciliazione tra esigenze di vita e tempo di lavoro" (Verbale di Accordo del 20 gennaio 2012 - pag. 3 - CONCILIAZIONE VITA LAVORO).* **Alla faccia della conciliazione vita lavoro !!!**

L'Accordo introduce i permessi mamma/papà fino all'età di 11 anni e il part time mamma con orario 9:30-15:13 (molto simile a quello previsto per il 119): UGL Telecomunicazioni ha più volte chiesto di estendere anche agli altri call center di Telecom Italia questi istituti, se non previsti negli accordi che ne disciplinano gli orari e le turnazioni, senza avere risposte. **Siamo forse in presenza di tipologie diverse di mamme e papà a seconda del Settore dove lavoravano?**

Telecom Italia si libera anche dall'obbligo della ripartizione tra le attività di front end e quelle di back office, secondo le percentuali del 60% e del 40% (Accordo Welfare del 2008) ed in cambio si impegna solamente a ripartire le "attività fuori linea" omogeneamente tra tutti i Lavoratori di ogni singola coda.

Peccato che l'Accordo non definisca esattamente cosa sono le "attività fuori linea" ed un impegno non equivale ad un obbligo. In pratica queste attività non comprendono solo le attività di back office, ma tutte quelle che vengono effettuate fuori linea (quindi, formazione, breafing, forse anche le necessità fisiologiche?..).

Telecom Italia non ha inoltre smentito, come più volte richiesto dalla Delegazione UGL al tavolo, le "insistenti voci", riguardo il progetto che potrebbe portare alla chiusura delle "sedi periferiche" e concentrare le attività del 187 su Telecontact.

Vista l'applicazione dei cds per effetto degli esuberi dichiarati e considerando il nuovo modello di caring aziendale, "*volto ad aumentare la soddisfazione del cliente*", ci chiediamo come mai Telecom Italia persista nell'utilizzare gli outsourcers per delocalizzare le attività all'estero, che generano continuamente le recall dei clienti, insoddisfatti per la non adeguata qualità del servizio "off shore".

UGL Telecomunicazioni deciderà le iniziative più opportune da intraprendere dopo aver consultato i lavoratori in assemblea.

Roma, 20 gennaio 2012 la Segreteria Nazionale