

Caring Services: sviluppi della trattativa

Nelle giornate del 27, 28 e 29 ottobre è proseguito il confronto tra la Direzione aziendale, il coordinamento nazionale RSU e la Segreteria Nazionale di UGL Telecomunicazioni in merito alla divisione Caring Services di Telecom Italia.

L'Azienda, partendo dal presupposto che sia indispensabile individuare soluzioni valide al fine di rendere sostenibile la permanenza del Caring in Telecom Italia SpA, ha ribadito la necessità di rivedere in maniera sostanziale l'organizzazione del lavoro.

Ha, quindi, annunciato che l'intero Customer Consumer (servizi 187, 119 e Partner Care) passerà, in tempi molto brevi, dall'attuale organizzazione per gruppo, al nuovo modello basato sulla mappatura segmento/cluster del cliente abbinata allo skill dell'operatore. In sintesi:

1. il cliente viene riconosciuto dal sistema (in base al numero della linea da cui chiama) in funzione del suo target di appartenenza (ad esempio: cliente fibra) ed a seconda della segmentazione presente in CRM;
2. successivamente il sistema identifica il cluster (ad esempio un reclamo tecnico), che diventa la condizione prioritaria per l'instradamento;
3. la chiamata viene, a questo punto, instradata verso l'operatore in possesso dello skill più adeguato per gestire al meglio la specifica esigenza.

La nuova organizzazione prevede anche la creazione degli Access Team: gruppi dedicati alla gestione dei potenziali nuovi clienti, sia per richieste inerenti la telefonia fissa che quella mobile. In particolare, per quanto riguarda il Veneto, il Coordinamento nazionale ha chiesto di costituire l'Access Team a Mestre e non a Padova, come invece indicato dall'Azienda.

Tutto il Customer Consumer adotterà Genesis, l'attuale piattaforma del servizio 187. Tra una chiamata e l'altra ci saranno 10/11 secondi: 3 di ACW (l'operatore durante la chiamata potrà richiedere un ACW maggiore e da lui gestibile da utilizzare per chiudere l'esigenza del cliente) ed un RAO automatico di 7/8 secondi. La chiamata sarà, quindi, in auto-answer: decorsi questi tempi entrerà in automatico.

Per quanto concerne il **Partner Care**, presente esclusivamente sul territorio di Roma, l'Azienda ha dato disponibilità all'estensione degli istituti di flessibilità previsti per il 187 e 119 anche a questo settore. La questione verrà affrontata in un prossimo incontro territoriale ad hoc.

Al fine di rendere pienamente efficiente questo nuovo modello organizzativo e valorizzare la professionalità degli operatori, la Direzione aziendale ha proposto alle OO.SS di sottoscrivere un accordo sul Cloud competence che prevede:

- la registrazione e la trascrizione delle chiamate in forma anonima (con alterazione delle voci) e per dato aggregato di gruppi di 6 persone;
- controlli individuali sulla produttività del singolo.

Si è dibattuto molto sulla figura dell'assistente o supervisor: secondo l'Azienda il ruolo deve mutare in maniera sostanziale passando da quello attuale di "controllore" a quello di "coach", ovvero una sorta di "allenatore", che, individuate le carenze degli operatori, abbia il compito principale di far crescere le loro competenze.

Partendo dal presupposto che sta alla sensibilità di ogni persona che ricopre il ruolo di spv determinare il tipo di approccio con il personale gestito, riteniamo che in Telecom Italia

dovrebbe innanzi tutto **cambiare la mentalità di molti responsabili**. Questi ultimi, infatti, tendono a vedere negli operatori degli “agent” (termine usato in diversi documenti aziendali) della produzione e non delle persone che vorrebbero lavorare vedendo rispettate anche le loro esigenze e, spesso, anche la loro dignità. Riteniamo che, **qualora si riuscisse a superare questa limitata visione, il clima nei call center migliorerebbe sensibilmente**.

Sul tema “**chiusura sedi periferiche**”, la Direzione aziendale ha espresso disponibilità, in caso di sottoscrizione dell’accordo, a rivedere in parte le sue precedenti posizioni.

In merito alla **flessibilità**, l’Azienda chiede l’introduzione simultanea del turno jolly (attualmente presente nel verbale di accordo che disciplina i turni del Customer Enterprise) e del multiperiodale (sistema, attualmente presente nel verbale di accordo che disciplina i turni del servizio 119, che prevede la possibilità di temporanei aumenti del normale orario di lavoro settimanale ed il successivo recupero delle ore prestate in eccesso, tramite riduzione dell’orario in altre settimane) in tutti i call center.

La combinazione di entrambi gli istituti determinerebbe l’incertezza del turno e forti difficoltà di conciliare le proprie esigenze familiari e personali con l’attività lavorativa. Diverso sarebbe prevedere, attraverso l’impiego di regole molto stringenti e, per brevi periodi, l’utilizzo di uno solo dei due istituti nel corso dell’anno o del semestre.

In merito ai **cambi turno**, l’Azienda ha ribadito la volontà di eliminare quelli liberi (istituto previsto esclusivamente per il 187); a noi piacerebbe, però, che il cambio turno alla pari venisse concesso senza limitazioni numeriche e di Area territoriale.

Per quanto concerne le percentuali di **ferie** minime garantite, l’Azienda vuole eliminare, sempre per il 187, quanto attualmente in vigore e comunicare le aliquote anno per anno.

Il nostro timore è che, in questo modo, si verrebbe a determinare la stessa situazione già in essere al servizio 119, che vede, di fatto, una situazione di continuo disagio e di incertezza sino all’ultimo minuto per l’approvazione delle ferie (anche per le richieste di un singolo giorno in qualsiasi periodo dell’anno). Riteniamo che un accordo in materia, da estendersi anche agli altri istituti contrattuali (EF, etc), dovrebbe prevedere regole certe ed uniformi in merito alle modalità di richiesta da parte dei Lavoratori ed altrettanti tempi brevi e modalità di risposta tracciate da parte del responsabile gerarchico, sia in caso di accettazione che di diniego. Dovrebbe, inoltre, essere garantito a tutti i Lavoratori di Caring Services, il diritto di usufruire di almeno 15 giorni consecutivi nel periodo estivo (15 giugno/15 settembre), attraverso l’introduzione di un calendario pluriennale di rotazione nel periodo uguale per tutti, nonché prevedendo la possibilità di scambiarsi il periodo.

Per quanto concerne l’**inquadramento**, l’Azienda chiede l’introduzione nel 6° livello di una nuova figura professionale, denominata “Operatore Specialista di Customer Care”.

Lo scopo della manovra è chiaro: effettuare una riconversione professionale del personale indiretto verso i call center. Sul tema andrebbero individuati criteri condivisi, al fine di evitare, a causa della discrezionalità dei responsabili, la riproposizione di quanto verificatosi in seguito ai trasferimenti verso il CSA. L’Azienda ha anche dato disponibilità a rivedere il rapporto tra il personale inquadrato nei livelli 4° e 5° in ambito Caring, oltre all’attribuzione del 4° livello ai pochi operatori ancora inquadrati al 3°.

A fronte della nuova organizzazione del lavoro basata sullo skill dell’operatore, UGL Telecomunicazioni ha proposto, anche se la cosa non è stata gradita dall’Azienda per motivi di “costi” e “discrezionalità”, di legare l’inquadramento professionale allo skill che l’Azienda assegna all’operatore (si avrebbe così un criterio oggettivo).

L'Azienda si è resa disponibile ad eliminare l'attuale "blindatura" del Caring per consentire un minimo di job rotation, fermo restando che il **passaggio ad altri settori** (Open Access in particolare), che coinvolga un numero sostanziale di operatori, potrà avvenire solo quando si verificheranno per Telecom Italia le condizioni di assumere nuovo personale.

Sull'**incremento orario dei part-time** (passaggi da 50% a 75% e/o a full-time), c'è una timida disponibilità aziendale, a condizione che non vengano meno i vincoli legati al rispetto delle curve di traffico. La delegazione sindacale ha invitato l'Azienda a prendere in esame i passaggi da part-time a full-time e contestualmente consentire passaggi di personale full-time verso Open Access, in modo che il saldo di FT equivalent in ambito Caring Services sia nullo alla fine della manovra.

L'azienda ha comunicato che nei mesi di novembre e dicembre effettuerà una **sperimentazione sui moduli standard del Credito Business** di Milano, Palermo e Roma al fine di gestire chiamate di phone collection ai clienti consumer.

La sperimentazione, propedeutica all'internalizzazione di un maggior numero di attività attualmente date in appalto, coinvolgerà circa il 30% degli operatori dei moduli interessati, per i quali l'Azienda sta attivando le procedure di abilitazione ai sistemi consumer.

UGL Telecomunicazioni ha chiesto alla Direzione aziendale di poter avere dati certi su tutte le attività attualmente gestite dal Credito, con particolare focalizzazione sulla ripartizione di quelle date in appalto e quelle gestite in house.

Prima di stravolgere in maniera radicale la professionalità degli operatori del Credito (la tendenza è quella di assegnare loro con maggiore frequenza l'attività di phone collection), riteniamo che si dovrebbero internalizzare in maniera prioritaria le attività amministrative, in particolare quelle più remunerative, se oggi date in appalto.

Abbiamo infine ribadito alla Direzione aziendale che **Telecontact** non può essere considerata come una mera propaggine del Caring Services di Telecom Italia SpA, per cui la trattativa che interesserà TCC dovrà tenere in considerazione anche le peculiarità della stessa, sicuramente diverse da quelle di Telecom Italia, e dei suoi Lavoratori.

Considerazioni di UGL Telecomunicazioni: prima dell'incontro abbiamo presentato, in risposta alle richieste avanzate da Telecom Italia, una proposta scritta che riteniamo essere SERIA e concretamente attuabile.

Allo stato attuale, le proposte aziendali illustrate durante l'incontro risultano essere inaccettabili, ma riteniamo ancora possibile arrivare ad un accordo che consenta la permanenza di Caring Services all'interno del perimetro aziendale, puntando su una organizzazione del lavoro che permetta il raggiungimento di un giusto compromesso tra costo unitario del lavoro e qualità erogata.

UGL Telecomunicazioni ribadisce nuovamente la sua indisponibilità a sottoscrivere accordi che consentano il controllo individuale sulle prestazioni del singolo Lavoratore e che penalizzino in maniera ulteriore la conciliazione vita-lavoro degli operatori.

Roma 31 ottobre 2014

La Segreteria Nazionale