

Proposta per superare la societizzazione del Caring

Premessa:

Gli accordi di marzo 2013, per quanto riguarda il Caring Services, sono stati sottoscritti dalle Parti anche con lo scopo di consentire recupero di produttività e ridurre il gap competitivo di efficienza e produttività della Divisione stessa.

La verifica prevista doveva:

- riscontrare l'applicazione dei contenuti degli accordi stessi;
- costituire elemento di valutazione in relazione alla decisione aziendale di procedere alla societizzazione del Caring Services.

Durante gli incontri sindacali di verifica, la Direzione aziendale ha comunicato che gli accordi di marzo 2013 hanno consentito un recupero di 60 mln di euro sull'EBITDA, che continua comunque a registrare perdite significative.

L'Azienda ha quindi manifestato la volontà di adottare per il Caring Services un nuovo modello organizzativo, denominato "Cloud Competence" per rinunciare al progetto di societizzazione.

Occorre comunque registrare che la richiesta della UGL Telecomunicazioni di conoscere in maniera disaggregata i dati, al fine di procedere ad una valutazione degli impatti degli accordi di marzo sul risultato complessivo comunicato, ad oggi non risulta soddisfatta.

Nei comunicati sindacali del 30 giugno e del 7 luglio, UGL Telecomunicazioni ribadisce la propria disponibilità a condividere con la Direzione aziendale un nuovo modello dell'organizzazione del lavoro, a patto che lo stesso non richieda la misurazione delle prestazioni individuali del Lavoratore o, detto in altri termini, senza la deroga all'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori (controllo a distanza effettuato con strumenti audiovisivi), quindi nel rispetto delle linee guida dell'art. 57 del CCNL e delle norme e leggi ad oggi in vigore.

L'obiettivo di incrementare la produttività deve essere raggiunto migliorando il servizio e non aumentando i carichi di lavoro. La recente valutazione approfondita sullo stress lavoro correlato svolta dalla Direzione aziendale con il supporto dell'Università di Tor Vergata ha evidenziato che gli operatori dei call center sono già al limite delle loro potenzialità. È necessario, quindi, che l'introduzione di una nuova organizzazione del lavoro nei call center non vada ad incidere in maniera ancora più invasiva sulle criticità evidenziate dalla valutazione.

Proposta di UGL Telecomunicazioni

1. La Direzione aziendale deve garantire la permanenza del Caring Services e dell'attuale perimetro aziendale all'interno di Telecom Italia SpA e pertanto il superamento definitivo dei progetti di societizzazione o esternalizzazione.
2. Il superamento della societizzazione della Divisione Caring deve portare anche alla revoca del progetto di chiusura delle "sedi periferiche" individuate dagli accordi di marzo 2013.

3. Per favorire l'ampliamento delle conoscenze degli operatori, l'Azienda somministrerà un questionario ad ogni singolo Lavoratore e, individuate le eventuali carenze professionali, erogherà la formazione necessaria ad eliminare il gap professionale. Sarà lo stesso Lavoratore che dovrà dichiarare che la formazione erogata è stata sufficiente. Tale procedura non potrà essere utilizzata a fini valutativi. Inoltre, l'Azienda dovrà garantire, anche su richiesta dell'operatore, la formazione di aggiornamento sui nuovi processi e/o servizi. Eventuali rifiuti dovranno essere motivati.
4. La Direzione aziendale dovrà descrivere su apposita policy da elaborare alla presenza dei Medici Competenti e di una delegazione di RSU e RLS firmatari del presente accordo un documento da aggiornare in maniera dinamica contenente per ogni servizio (119, 187, 191, etc) la durata media della chiamata desiderata per ogni coda (o tipologia di cliente, nonché la procedura da adottare in caso di conversazioni oltre il tempo medio) e le attività che l'operatore deve effettuare, compresi i tempi per leggere l'informativa della privacy e, in caso di vendita di prodotti o servizi, l'informativa sul diritto di recesso. È bene ricordare che queste due operazioni sono dettate dall'ordinamento giuridico della Stato italiano.
5. Al fine di analizzare, verificare e controllare la qualità del servizio erogato, a livello di minigruppi costituiti da un numero minimo di lavoratori da definire e presenti fisicamente in servizio, l'Azienda potrà registrare e trascrivere le conversazioni in modalità "near real time" ed in forma anonima, utilizzando esclusivamente tecniche di "morphing" (consistenti nell'alterazione delle voci presenti nella conversazione telefonica) ed eliminando qualsiasi riferimento utile all'identificazione dell'operatore e del cliente (ad esempio, il riferimento temporale sarà per data e fascia oraria determinata in funzione dei volumi di traffico).
Il sistema non deve consentire in alcun modo il ripristino successivo, l'ascolto e/o la registrazione della versione originale (cioè non morphizzata e non anonima) della conversazione.
L'analisi ulteriore di tali contenuti dovrà sempre e comunque garantire l'anonimato al singolo anche in caso di riascolto della chiamata.
In ottemperanza all'art. 13 del D.Lgs 196/03, sarà inoltre fornita alla clientela, in fase di collegamento con l'operatore, una specifica comunicazione in merito alla registrazione della chiamata e delle relative finalità della registrazione stessa. I dati inerenti l'attività lavorativa svolta, desumibili dai sistemi informatici in uso per le finalità tecniche, produttive e organizzative, non possono essere utilizzati a fini valutativi e disciplinari fatto salvo le disposizione dell'autorità giudiziaria.
6. Le Parti concordano che eventuali violazioni delle presenti intese saranno oggetto, laddove non siano inadempienze già previste da norme e leggi vigenti, per il trasgredente di sanzioni e penali, che costituiranno parte integrate dell'accordo.

Roma 22/10/2014

La Segreteria Nazionale