

SLC - **CGIL** Sindacato Lavoratori Comunicazione
FISTel - **CISL** Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
UILCOM - **UIL** Unione Italiana Lavoratori Comunicazione

COMUNICATO H3G

Mercoledì 22 ottobre si è svolta la riunione tra SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, le RSU e l'azienda H3G per continuare l'analisi della situazione del Call Center, del PdR e delle chiusure collettive.

La sessione della mattina ha visto la discussione sul PdR, che l'azienda vorrebbe rivedere soltanto nel parametro delle assenze. Le OO.SS. non sono entrate nel merito delle richieste aziendali in quanto ritengono di aver già dato una risposta al problema con l'introduzione di un parametro specifico. I rappresentanti sindacali hanno ribadito che l'atteggiamento del management aziendale rispetto alle assenze è strumentale fino a quanto non si inizierà un'analisi seria dell'organizzazione del lavoro e le ricadute che esso ha sulla vita dei lavoratori e sulle conseguenti assenze. Il suggerimento delle Organizzazioni Sindacali è stato quello di valutare la possibilità, laddove anche il prossimo anno il premio non dovesse maturarsi sulla base dell'insieme dei parametri, di erogare comunque una parte di premio sulla base di quei parametri risultati invece positivi.

Il secondo punto trattato ha riguardato le chiusure collettive. L'azienda ha riproposto un calendario di chiusure per le aree non operative.

Per le aree operative la posizione delle OO.SS., partendo dalle difficoltà registrate lo scorso anno in tutti i centri di lavoro, soprattutto per una deficitaria organizzazione interna, è stata di provare a raggiungere un accordo vero sulla gestione, la programmazione e la verifica delle ferie nei customer, con particolare riguardo alla costruzione di un sistema che assicuri visibilità, trasparenza ed equità. È un lavoro non facile ma che, considerando il cambiamento organizzativo in corso nei customer - dovuto alla reinternalizzazione progressiva di attività - risulta necessario.

Per le aree non operative la delegazione non ha ritenuto esserci le condizioni per siglare un calendario di 15 giorni di chiusure collettive in assenza della sicurezza che anche la prossima estate i lavoratori di H3G non siano forzati alle due settimane di chiusura agostane. Non è più possibile dare all'azienda la gestione pressoché totale delle ferie dei lavoratori. Occorre che l'azienda decida se preferisce la chiusura agostana o un calendario diffuso nell'anno.

Cogliendo l'occasione dell'individuazione del calendario ferie, le OO.SS. hanno chiesto all'azienda l'individuazione chiara e definitiva di quelle che sono le aree operative e non operative.

La sessione del pomeriggio ha invece riguardato esclusivamente un'analisi dettagliata dell'attività del customer, alla presenza del direttore di divisione Marra. Il responsabile dei customer di H3G ha confermato la volontà di procedere con un'ulteriore cambiamento di paradigma; la digitalizzazione di alcune attività di più basso profilo sarà utilizzata sia come sfida per l'azienda, per un migliore rapporto con il cliente che come un'occasione di maggiore professionalizzazione degli operatori. La reinternalizzazione di attività ha portato ad una situazione che vede il 90% di attività di gestione diretta clientela in Italia. Questo si traduce in un aumento del carico di attività senza che, a detta del responsabile aziendale, si sia registrata un sensibile spostamento della concordata percentuale tra attività online e offline. Ad oggi l'azienda dichiara una media di 4 attività per ora per operatore. Il management ha sottolineato la volontà di evolvere il valore del customer, trasformandolo da

elemento di costo a elemento che sia capace di generare sempre maggiori utili, anche attraverso l'allargamento delle attività anche oltre il perimetro fino ad oggi conosciuto.

Le OO.SS., pur ribadendo l'apprezzamento per la reinternalizzazione dell'attività e riconoscendo la necessità di aumentare la professionalità dei lavoratori via via che aumenta il processo di digitalizzazione, hanno espresso alcune perplessità rispetto alla relazione. Per quanto riguarda il numero medio delle attività per ora per lavoratore, la delegazione ha sottolineato che il dato potrebbe risultare annebbiato dalla semplificazione statistica, poiché la complessità dell'organizzazione dei customer di H3G – focalizzati sulla gestione end to end – meriterebbe una più approfondita analisi delle ricadute sui carichi di lavoro. Per quanto riguarda le percentuali di attività online e offline, le OO.SS. hanno segnalato una non omogenea modalità di registrazione del dato, differenziato per sede, che probabilmente falsifica il dato in possesso dell'azienda.

I rappresentanti sindacali hanno confermato il loro apprezzamento nell'impostazione di insieme del piano delle attività, in particolare per quanto riguarda il mix tra innovazione e attività umana. Le stesse hanno però invitato il management a farsi carico del problema di un "percepito" aumento dello stress e del carico di lavoro da parte dei dipendenti di H3G, anche a causa di una non completa trasparenza relazionale sui dati effettivi del *turn over*, nelle sostituzioni di maternità, nei profili orari che generano dubbi sulla occupazione complessiva del settore, oltre al fatto della mancata condivisione dei progetti e degli obiettivi aziendali. Ne è riprova l'ultimo progetto di vendita, che se inquadrato in un'ottica più ampia potrebbe forse avere un senso ma che al momento risulta poco comprensibile e calato dall'alto, apparendo poco attinente con l'attività degli operatori.

Le OO.SS. si aspettano che l'azienda colga la sfida a lavorare insieme per raggiungere i risultati auspicati. In mancanza di questa necessaria condivisione, le rappresentanze sindacali si riservano di affrontare insieme ai lavoratori e alle lavoratrici dei percorsi di coinvolgimento.

Le parti si sono comunque lasciate con l'intenzione di aggiornarsi in tempi brevi.

Roma, 29 Ottobre 2015

Le Segreterie Nazionali

SLC-CGIL,FISTEL-CISL,UILCOM-UIL