

# COMUNICATO

In data 05/10/2015 si è tenuto un incontro territoriale a Napoli tra la delegazione sindacale territoriale e l'azienda Telecom avente come oggetto una informativa sui seguenti temi:

- Consuntivo riconversioni Job Posting dal Caring verso Open Access illustrata dal PV Luigi Coppola;
- Riorganizzazione e rimodulazione moduli 191 e 119 illustrate dai responsabili di OM 191 Claudia Centonze e OM 119/187 Riccardo Nasti e Vito Papale;
- Informativa su internalizzazione dell'attività di Assurance del dominio TIN.IT in ambito ASA illustrata da Assurance Services SUD Pellegrino Mulè.

Sulla consuntivazione del Job Posting da Caring verso tecnici On Field, l'azienda ha comunicato che, a fronte di un fabbisogno nazionale di 252 risorse, la Campania ha espresso 167 candidature. Di queste sono risultate idonee 52 risorse, già avviate a formazione.

In virtù delle uscite dal Caring si è resa necessaria una riorganizzazione dei moduli in ambito 191 e 119

Per il 119

- soppressione di un modulo e conseguente rimodulazione delle risorse distribuite nei rimanenti moduli.

Per il 191 la riorganizzazione prevede:

- 1 Modulo Caring Integrato fisso/mobile (prevalentemente commerciale con 70% fisso e 30% mobile);
- 3 Moduli Personal Fisso;
- 3 Moduli Personal Mobile;
- 1 Modulo Basic Sales (prevalentemente vendita e BO).

In ambito Asa Home, l'azienda ha comunicato l'internalizzazione delle attività di Assurance relative al dominio TIN.IT per gli alti costi e la bassa customer satisfaction attuali.

Tali attività sono stimate in circa 6 Fte con coinvolgimento di circa 10 unità.

Gli orari del servizio saranno Lun-Sab 8:00-20:00

Tale attività sono reinternalizzate da COMDATA che, per il momento, manterrà la gestione del fuori orario base.

\*\*\*\*\*

La delegazione sindacale pur apprezzando l'attenzione sulla informativa aziendale, ha espresso una serie di osservazioni riguardanti il clima che nel CARING sta progressivamente degenerando. In particolare:

- sono state denunciate le pressioni continue e reiteratamente vessatorie che i lavoratori del CARING di Napoli subiscono quotidianamente per il raggiungimento degli obiettivi;
- è stata stigmatizzata la gestione delle ferie che ha generato una situazione emergenziale di tutta la "permessistica" (permessi mamma-papà; ex festività...);
- è stato evidenziato che nonostante al tavolo nazionale siano stati dati numeri certi sui volumi di traffico VOCE da gestire per operatore, con l'effetto dei trasferimenti verso OA e le internalizzazioni delle attività di Front-End, si è generato un surplus di lavorazioni di Front-End a discapito delle attività di Back-Office; con il rischio di non bilanciare il rapporto giornaliero esistente tra "OPERATORE/RISPOSTA E VOLUME/GESTIONE DI TRAFFICO TELEFONICO".
- sono stati esposti i problemi derivanti dalla gestione cartacea della certificazione delle pause dove l'azienda ha dichiarato che la stessa deve essere giornaliera.

La delegazione sindacale ha colto positivamente la disponibilità aziendale a proseguire il confronto su questi temi, incluso gli impatti relativi al trasferimento dei lavoratori del Caring sul mondo dei tecnici On-Field

Napoli, 6.10.2015

DELEGAZIONE SINDACALE TERRITORIALE  
SLC/CGL, FISTEL/CISL, UILCOM/UIL, UGL/TLC