

SLC - **CGIL**
FISTel - **CISL**
UILCOM - **UIL**

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

COMUNICATO NAZIONALE

Nella giornata di lunedì 22 Settembre 2014 si è tenuto in Milano, presso la sede H3G, l'incontro previsto tra OO.SS Nazionali, Territoriali, Coordinamento Nazionale RSU ed Azienda.

Il Direttore del call center nella sua esposizione ha mostrato i numeri sottolineando che i lavoratori mediamente fanno la loro attività il 39% on line ed il restante 61% off line. Nella fascia 35-45% on line lavorano mediamente 520 FTE. Il dato medio dice anche che un lavoratore FTE gestisce circa 25 chiamate al giorno con punte massime di 34. Le stesse chiamate vanno a scemare secondo le ore lavorate come tipologia di PT.

Passando alla presentazione sulle assenze, dopo un trend positivo nei primi 3/4 mesi, il dato medio ha cominciato a salire in tutti i call center in concomitanza con la riorganizzazione, salvo rare eccezioni e comunque di fatto con un valor medio di assenza che non tende ad abbassarsi come invece si aspettava l'azienda e con una proiezione pericolosamente negativa da qui a fine anno.

Secondo l'Azienda i nuovi volumi lavorati rispetto al passato si attestano "solo" su un incremento del 15% con pool che sono passati da 16 a 19 FTE, mentre l'obiettivo aziendale sarebbe pari a 30% in più di volumi. In definitiva, i costi di gestione sarebbero più alti rispetto agli outsourcer ma non supportati da una miglior qualità come dimostrano gli ultimi rilevamenti del CSI.

L'azienda afferma quindi che in un mercato sempre più complesso e difficile i call center di H3G non riescono a distinguersi per qualità, motivazione ed entusiasmo come dimostrano gli scarsi risultati della retention e il fatto che gli operatori non pubblicizzano l'App area clienti 3 messa a disposizione dei clienti per avere informazioni in autonomia senza gravare il call center di ulteriori volumi di chiamate.

Per ultimo, ma non per importanza, a completamento di un quadro preoccupante, il Direttore ha lasciato intendere la necessità di poter misurare la produttività individuale, poiché l'attuale misurazione di pool non gli permette di ottenere i risultati sperati e, pur ribadendo la validità del progetto attuale che vede internalizzare ulteriori segmenti di attività, ogni scenario potrebbe ridefinirsi se non si centrassero appieno gli obiettivi prefissati.

In conclusione ha affermato per recuperare la produttività e l'efficienza sarebbe in esame anche l'ipotesi di non rispettare l'accordo sulle chiusure collettive di fine anno nel call center, anche per evitare spese inutili derivanti dall'utilizzo degli outsourcer.

Come Sindacato siamo molto preoccupati del quadro desolante descritto dall'azienda ma siamo altresì motivati nel trovare soluzioni condivise poiché siamo fermamente convinti della scelta aziendale di portare in-house i volumi di chiamate. Le attività debbono rimanere in Italia, nel call center interno di H3G, a supporto di garanzia del perimetro occupazionale che, a nostro parere andrebbe anche esteso con un aumento delle ore lavorate, (totale immobilismo dell'azienda al ricorso del turn over anche temporaneo) e, dei volumi di traffico.

Ci domandiamo invece se le strategie commerciali di questo management nonché il perpetuarsi di atteggiamenti distruttivi del mercato delle TLC anche da parte degli altri operatori non abbia portato il mercato attuale ad una fase di contrattura e impossibilità di espansione ulteriore. Oggi i clienti allettati

da offerte commerciali al continuo ribasso migrano a secondo della convenienza economica. In quest'ottica siamo convinti che la vera arma di distinzione possa essere solo la qualità offerta.

Noi vogliamo confrontarci con l'azienda su questi temi: come migliorare la qualità interna e conseguentemente trasferirla verso il cliente.

L'aumento dei volumi di attività internalizzati hanno provocato, dai dati espressi dall'azienda, reazioni differenti nelle varie sedi e la stessa afferma che il parziale insuccesso in termini di efficienza sia da attribuire a cali motivazionali degli operatori indotti anche da maggiore attività.

Le OO.SS reputano invece che l'attuale organizzazione interna non sia adeguata allo scopo e che i problemi non siano sempre e solo da attribuire agli operatori ma che manchi da parte del management una sufficiente capacità di gestire e distribuire equamente i carichi di lavoro nonché di trasmettere le "motivazioni" necessarie al pieno successo di una riorganizzazione difficile e delicata.

Le OO.SS e le RSU hanno pertanto richiesto ed ottenuto che sia immediatamente istituito un tavolo tecnico che veda la presenza dell'azienda e di tutte le RSU in rappresentanza di tutti i territori, in modo che ci si possa confrontare sulle distonie tra i dati in nostro possesso e quelli evidenziati dall'azienda per quanto riguarda le percentuali di on line/off line e l'incremento del carico di lavoro.

Auspichiamo pertanto la necessità di un tavolo relazionale che attraverso un confronto sereno avvicini le parti nel condividere il progetto per capirlo fino in fondo e migliorarlo. Oggi si registra una vera e propria distonia tra il percepito dei lavoratori e le convinzioni dell'azienda.

La qualità e il senso di appartenenza si costruiscono con formazione mirata e continua ma soprattutto con la condivisione, solo così processi riorganizzativi di questa portata possono avere successo, ed il sistema H3g, nel suo complesso, ha fortemente bisogno del successo di questo progetto, a tutela dell'occupazione tutta. La minaccia di scenari da ridefinirsi se è quella di dismettere il call center riteniamo sia inaccettabile. Ricordiamo inoltre che la start up del progetto verde si è accompagnata ad una formazione completa sull'adeguamento al cambiamento che è invece mancata in questa ultima fase di riorganizzazione. Ci si è accontentati di adeguare il contenuto tecnico senza pensare al cambiamento culturale profondo in atto.

Per ultimo abbiamo sottolineato all'azienda che non ci sembra una grande idea quella di non rispettare l'accordo sulle chiusure collettive al call center; in tempi passati abbiamo mostrato tutta la nostra perplessità sul fatto di chiudere il call center e dare il lavoro all'esterno poiché non ci sembrava strategicamente vincente, ma le motivazioni di costi e la necessità di dare respiro alle persone ci avevano convinti a soprassedere. Oggi veniamo a scoprire che ci hanno ripensato, e forse anche questo la dice lunga sulla scarsa lucidità del momento. Privare ora i lavoratori di qualcosa che hanno già programmato ci sembrerebbe un grave errore che avrebbe l'effetto di accentuare un clima già pesante. La Delegazione Sindacale tutta è convinta della bontà del progetto riorganizzativo, consapevole dei sacrifici che stanno già facendo e continueranno a fare i lavoratori del settore, pur di mantenere gli attuali assetti occupazionali.

Le Segreterie Nazionali
SLC-CGIL-FISTEL-CISL-UILCOM-UIL

Roma, 25 settembre 2014