

## **TRATTATIVA CARING**

### **ASSEMBLEE CON I LAVORATORI E CONSULTAZIONE SUL DOCUMENTO FINALE.**

Dopo circa sette mesi di trattativa sul Caring a seguito della verifica del 27 Marzo per evitare la societarizzazione, le Segreterie Nazionali sono giunte alla fase conclusiva senza sottoscrivere alcun accordo per l'indisponibilità della SLC.

FISTel e UILCOM non intendono lasciare il destino dei Dipendenti nelle mani dell'azienda, la stessa che ha dichiarato al tavolo la volontà di procedere alla societarizzazione in assenza di accordo, hanno richiesto tempi e spazi al fine di poter illustrare il punto di arrivo della trattativa ai Lavoratori, chiamandoli ad esprimere il proprio giudizio sul documento finale.

### **Cloud delle competenze:**

Nel corso della trattativa molti punti richiesti dal Sindacato nella piattaforma unitaria sono stati recepiti dall'azienda e rispetto all'impianto iniziale sono stati apportati significativi miglioramenti per evitare pressioni/vessazioni sui lavoratori. Per il Sindacato il cambio del modello operativo del Caring attraverso il Cloud delle competenze, deve essere legato esclusivamente alla crescita professionale dei lavoratori per il miglioramento della produttività e nel contempo deve essere evitata ogni forma di pressione da parte dei SPV e della line gerarchica sui singoli – cosa che oggi avviene puntualmente con sms, mail, richiami verbali, ritorsioni sulla concessione ferie e permessi etc - attraverso il rafforzamento del ruolo del Sindacato a tutela della dignità delle persone sui posti di lavoro.

Gli strumenti tecnologici utilizzati per il nuovo modello come lo speech analytics devono prevedere l'anonimato delle registrazioni attraverso le eliminazioni di tutti i dati personali del dipendente e del cliente oltre che l'adozione di sistemi morphing della voce e la distruzione contestuale dei master con le registrazioni in chiaro – sulla scia di quanto già utilizzato, con accordi, in aziende quali Vodafone o Almax. **(Comunque tutta la procedura deve essere sottoposta alla valutazione del Garante della Privacy)**

Questi punti di maggiore criticità nell'innovazione del modello di Caring Services sono stati accettati dall'azienda e riportati nel documento finale, infatti:

- 1. Il SPV non potrà vedere i dati dei lavoratori in tempo reale ma a distanza di sette giorni, tempo utile per la definizione di un eventuale percorso formativo laddove si registrino delle lacune di conoscenza. Il lavoratore potrà essere invitato a colloquio non più di una volta al mese e potrà farsi accompagnare dalla RSU dell'organizzazione sindacale firmataria dell'accordo.*

Inoltre, è fatto divieto :

- di utilizzare i dati del sistema per effettuare rischiami alla persona in merito alla performance lavorativa;*
- di visualizzare agli altri colleghi del modulo/skill/cluster se non in ambito di performance media;*

- *di utilizzare i dati disaggregati prodotti del Caring performance management ai fini di integrazione salariale individuali.*

***Il mancato rispetto da parte dell'azienda (SPV e linea gerarchica) di tali principi saranno oggetto di condotta antisindacale ai sensi dell'art.28 legge 300 e mancato rispetto dell'art.4 legge 300 (controlli individuali a distanza).***

In tutti i casi i dati del sistema non potranno essere utilizzati ne da soli e ne a sostegno di ulteriori elementi di riscontro per effettuare contestazioni disciplinari, e possono esclusivamente essere utilizzati ai fini dell'aggiornamento degli skill professionali.

I sistemi tecnologici utilizzati morfizzati nella voce e criptati non potrà in alcun modo essere ripristinato nella versione originale in quanto saranno cancellati tutti i dati sensibili per garantire l'anonimato dei lavoratori durante le operazioni di conversazione con il cliente.

Tale analisi di modalità qualitative e quantitative saranno comunque sottoposte alla valutazione del Garante per la Privacy per verificare la coerenza con l'attuale regolamentazione legislativa.

### **Riempiego della risorse.**

Il nuovo modello organizzativo a seguito dell'innovazione tecnologica, prevede una semplificazione delle strutture di coordinamento e pertanto nasce una nuova figura professionale contraddistinta da un impiego in ruoli di coordinamento e/o attività specialistiche/progettuali sia in attività di front end che di back office. Tale figura di 6 livello viene classificata quale specialista senior di Customer Care. In questa figura professionale confluiranno alcuni lavoratori attualmente in funzioni di coordinamento superati dal nuovo modello organizzativo attraverso l'individuazione del criterio della minore anzianità di servizio e sarà aperta anche alle attuali figure di operatore di 5° livello in possesso di idonei requisiti professionali.

### **Flessibilità operative e orari di lavoro.**

La timbratura alla postazione viene confermata e estesa agli operatori e il relativo personale di coordinamento di tutte le strutture operative in ambito Caring Services.

L'azienda si impegna alla sostituzione di circa 5000 monitor 19" (come richiesto anche dagli RLS) entro il primo quadrimestre 2015.

Nell'ambito delle turnistiche esistenti, sarà possibile introdurre un turno di lavoro definito "Jolly" che sarà comunicato alle RSU territorialmente interessate con preavviso non inferiore a un mese, fino ad un max dell'8,3% del personale impiegato in turnazione.

### **Ferie e cambi turno**

Vengono confermati i cambi turno e vengono definite le seguenti percentuali di ferie relative al periodo estivo (Giugno – Settembre) con comunicazione aziendale entro il 15 marzo e la richiesta dei lavoratori entro il 7 aprile dell'anno corrente con l'approvazione definitiva entro il 30 aprile.

La percentuale fissata nella misura minima del 50% (25% Giugno – Luglio e 25% Agosto Settembre). A tutti i lavoratori saranno assicurate in questo periodo due settimane di ferie consecutive.

Viene definito anche un periodo di ferie natalizie. Le richieste vanno presentate entro il 15 ottobre e l'azienda si impegna all'approvazione dei relativi piani di ferie entro il 31 Ottobre. Per le due settimane del periodo natalizio le percentuali minime sono fissate al 14%.

L'Azienda si impegna in appositi incontri a livello territoriale a fornire i dati della programmazione e assegnazione delle ferie al personale.

FISTel e UILCOM ritengono positive le mediazioni che hanno visto l'azienda accogliere le richieste sindacali sui suddetti punti che caratterizzavano il progetto del Caring. Il Sindacato ha corretto, migliorato e annullato le possibili ricadute negative sui lavoratori in termini di pressioni della linea gerarchica con strumenti di garanzia di legge e di diritto sindacale per il monitoraggio costante sull'applicazione del progetto stesso.

### **Chiusura sedi.**

Durante la trattativa, Il Sindacato ha rivendicato con forza la modifica sostanziale dell'accordo del 27 Marzo chiedendo di superare la chiusura delle sedi. L'azienda ha accolto la richiesta sindacale riducendo la chiusura delle sedi da 47 a 12.

Sarebbero soggette a chiusura solo le sedi entro i limiti dei 40 chilometri con trasferimento del personale alla sede acciepiente. Le sedi in chiusura sono :

Brindisi verso Lecce , Busto Arsizio verso Varese, Como verso Varese, Cremona verso Piacenza, Legnano verso Milano, Livorno verso Pisa, Monza verso Milano, Pavia verso Milano, Pesaro verso Rimini, Tiriolo verso Catanzaro, Treviso verso Mestre, Vicenza verso Padova.

I tempi di chiusura saranno oggetto di comunicazione alle Organizzazioni Sindacali territorialmente competenti stipulanti il vigente CCNL. In tale sede l'Azienda si dichiara disponibile a valutare percorsi di ricollocazione in altri ambiti professionali presso la stessa sede.

Le seguenti sedi cambieranno attività : Cuneo, Frosinone, Nuoro, Terni e Verona diventeranno assurance service operations. Avellino, Rieti e Viterbo diventeranno Engineering & Service Management ICT Controll Room8CNA Area Centro Sud) I telelavoristi saranno garantiti anche se la sede attuale cambierà attività, rimanendo in questo caso lavoratori del Caring .

Inoltre, saranno attivati incontri territoriali per valutare percorsi di riallocazione professionale in ambito territoriale per le 12 sedi in chiusura.

### **Mobilità professionale.**

Il documento finale prevede la possibilità di ulteriori uscite dal Caring prevalentemente verso il mondo open access e verso le altre funzioni aziendali. Dal 27 Marzo ad oggi sono uscite dal Caring 195 lavoratori.

### **Passaggi di livello.**

Si prevede il definitivo passaggio ad un 4° livello dei lavoratori , attualmente al 3°, che avranno maturato i requisiti contrattuali. Nel corso del prossimo triennio sarà riequilibrata la forza lavoro del Caring con ulteriori passaggi inquadramentali previsti per 5° e 6° livello per il 70% dei lavoratori interessati.

## **Passaggi PT/FT**

Il Sindacato ha chiesto e ottenuto la possibilità di passaggi da PT a FT per 100 lavoratori. In molti casi si tratta di personale come PT e pertanto rappresenterebbe una importante conquista sociale per questi lavoratori che vivono in condizioni salariali precarie. I lavoratori interessati possono presentare domanda di passaggio entro aprile 2015. I requisiti previsti sono:

Anzianità di servizio in PT dei richiedenti.

## **Telelavoro.**

Il telelavoro viene esteso anche ai lavoratori di front end non interessato alla chiusura delle sedi.

## **Delocalizzazioni.**

Il Sindacato nel quadro generale dello sviluppo e sostenibilità del Caring di Telecom ha chiesto e ottenuto oltre al processo di internalizzazioni delle attività anche un impegno certo a superare le attività delocalizzate verso i paesi extra UE. Questo impegno rafforza la determinazione con cui il Sindacato sta difendendo il perimetro industriale del Caring da anni soggetto a continue valutazioni di societizzazione.

## **Una Tantum.**

In riferimento al recupero di produttività registrato a seguito dell'accordo del 27 Marzo, l'azienda riconosce, con la sottoscrizione dell'accordo, una tantum non parametrizzata di 200 euro per ogni lavoratore del Caring.

## **P.D.R.**

In via sperimentale relativamente all'anno 2015 per il personale della divisione Caring il 40% del PDR attualmente correlato all'andamento dei ricavi sarà così articolato:

Ricavi Telecom Italia al 31 Dicembre dell'anno di riferimento peso 205

Specifico parmento di produttività divisone Caring peso 20%

Restano confermate tutte le altre previsioni contenute nell'accordo del 27 Marzo in materia PDR Telecom Italia.

L'obiettivo del Sindacato a partire dal 27 Marzo è sempre stato quello di evitare la societizzazione del Caring ed il mantenimento dello stesso nel perimetro Core di Telecom. Questa è la migliore garanzia per i circa 12.000 lavoratori. I processi di internalizzazioni e di contrasto alle delocalizzazioni abbinati al recupero di produttività possono definitivamente consolidare le attività di Caring come un asset indispensabile per lo sviluppo industriale dell'azienda in riferimento ai cambiamenti del mercato. Alla base di questo obiettivo c'è il miglioramento della professionalità e degli skill dei lavoratori che fornirebbero prestazioni di qualità adeguati alle aspettative dei clienti. FISTel e UILCOM ritengono di aver svolto il miglior lavoro possibile in un contesto difficile al fine di recuperare la marginalità della divisione garantendo le piene tutele nel rispetto della dignità delle persone e coniugando gli interessi dell'azienda con la garanzia occupazionale.

**Telecom garantirebbe per tutta la durata del paino industriale 2015 – 2017 il superamento di ogni ipotesi di societizzazione.**

Come sempre ci assumiamo le nostre responsabilità scevri da qualsiasi pregiudizio nell'interesse delle persone che rappresentiamo e di tutti i lavoratori, sapendo che in un

momento di grandi cambiamenti nel sistema delle Relazioni industriali mantenere tavoli di confronti aperti è garanzia indispensabile per salvaguardare i diritti e l'occupazione.

***Nel rispetto della democrazia e della partecipazione sottoponiamo il documento finale alle assemblee dei lavoratori per una consultazione che avverrà nei giorni 17 e 18 Dicembre p.v.***

Roma, 2 Dicembre 2014

Le Segreterie Nazionali Fistel-Cisl e Uilcom-Uil

**Le Segreterie Nazionali**

**FISTel - CISL      UILCOM – UIL**

UNI  
Union Network International

FISTel-  
UILCOM-

Tel. 06 87979200 Fax 06-87979296  
Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296