

Caring Services: ribadiamo il nostro NO al controllo individuale

Nei giorni scorsi è proseguito il confronto tra T.I. e la Segreteria Nazionale di UGL Telecomunicazioni in merito alla divisione Caring Services di Telecom Italia. L'Azienda ha presentato una proposta che lascia intravedere piccoli avanzamenti sui seguenti temi:

- gestione delle ferie del periodo estivo (formalizzazione entro il 15 marzo e approvazione o rifiuto entro il 15 aprile);
- passaggi al livello 4° dei circa 180 Lavoratori ancora inquadrati al livello 3°;
- chiusure delle sedi "periferiche". Ad oggi, l'Azienda garantirebbe il superamento della chiusura solo per le sedi di Cuneo, Frosinone, Nuoro, Terni e Verona con il passaggio in ASA e quelle di Avellino, Rieti e Viterbo con il passaggio al CNA.

Di contro Telecom chiede:

- l'introduzione simultanea per tutti i call center del multiperiodale e del turno jolly per ogni call center di Caring Services;
- l'introduzione di procedure di registrazione delle chiamate in forma anonima al fine di effettuare gli "emotional e sentiment analysis dei clienti"
- la realizzazione del "cloud delle competenze": l'operatore, insieme all'Operation Management, vede i suoi dati di performance individuale in "near real time". Il suo responsabile (spv) vede questi dati in differita dopo 7 giorni e sono previsti fino a 2 incontri mensili tra operatore e il suo responsabile (con la presenza eventuale del gestore People Value) per analizzare le lacune dell'operatore.

Durante l'incontro UGL Telecomunicazioni ha ribadito la sua disponibilità a sottoscrivere un accordo che impedisca la societizzazione del Caring Services a condizione che:

- **non vengano pregiudicate in maniera ulteriore le condizioni di conciliazione vita-lavoro degli operatori;**
- **non sia contemplata la mappatura del singolo operatore, in quanto pensiamo che dotare l'Azienda di una leva così potenzialmente invasiva della sfera individuale del Lavoratore, seppur con dati non utilizzabili ai fini disciplinari, sia un ulteriore elemento di pressione diretta ed indiretta non sostenibile.**

Per salvaguardare le esigenze di produttività (sia in funzione della qualità del servizio che dei volumi di traffico lavorati in house), riteniamo sempre più necessario condividere un documento che stabilisca 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. **E' altresì fondamentale conoscere nel dettaglio i volumi di traffico e le attività che continuano ad essere esternalizzate e delocalizzate che, oltre ad essere incompatibili con le dichiarazioni di esubero del personale, penalizzano e mortificano le professionalità acquisite dai lavoratori nei vari settori, un esempio fra tutti quello della Gestione del Credito.** Infine UGL Telecomunicazioni ha ribadito che questa trattativa dovrebbe, per coerenza e correttezza, vedere la presenza al tavolo anche delle rsu di Telecontact Center, che rappresentano un numero importante di lavoratori della Divisione Caring Services.

Roma 20 novembre 2014

La Segreteria Nazionale