

Comunicato Telecontact

In data 11 maggio si è tenuto incontro nazionale tra l'Azienda Telecontact, le Organizzazioni Sindacali e le RSU.

I temi all'ordine del giorno sono stati Routing Evoluto, Ferie e Permessi, Premio di Produzione.

L'incontro si è caratterizzato da 8 ore di lavori serrati che si sono conclusi con la sottoscrizione di due accordi relativi ai primi due punti; per quanto concerne il Premio di Risultato le parti stanno già concordando una nuova data per affrontare il tema che, come tutti sappiamo, è molto sentito dai lavoratori di Telecontact.

Routing Evoluto Afiniti.

Come già anticipato nel mese di febbraio Telecontact ha deciso, al fine di migliorare l'instradamento del traffico, quindi per favorire "l'incontro" tra cliente ed operatore disponibile in quel dato momento, di attivare una piattaforma di Intelligenza Artificiale basata su un particolare algoritmo.

Come già specificato nel primo incontro e soprattutto a fronte delle richieste della delegazione sindacale, il sistema sarà gestito rispettando la normativa europea sul GDPR, la normativa Italiana sulla privacy e quanto previsto dall'art. 4 della legge 300/1970 inerente i controlli a distanza.

L'implementazione di tale sistema consentirà elaborazione di dati solo a livello modulo e non singolo.

Afiniti non effettuerà nessuna skillatura degli operatori. Gli skill continueranno ad essere gestiti da Telecontact.

Ne consegue che, come da richiesta sindacale, dalla gestione di questa attività non si potrà far derivare alcun provvedimento disciplinare nei confronti dei lavoratori.

Ugl Telecomunicazioni ed RSU di riferimento hanno auspicato che il sistema di routing evoluto riesca a far scaturire, oltre ad una maggiore marginalità di guadagno, anche un miglioramento degli aspetti qualitativi nella vendita e sostanzialmente della vita lavorativa in generale.

Per tali ragioni la nostra delegazione si è soffermata nuovamente sulle recenti e continue pressioni che, alla luce di quanto dichiarato dall'azienda, sono del tutto ingiustificate.

Gli impatti relativi al sistema Afiniti saranno dibattuti ogni 4 mesi con delle apposite verifiche prima sui territori e successivamente a livello nazionale. Qualora le verifiche non abbiano esito positivo la parte sindacale potrà dare formale disdetta dell'accordo.

Ferie e Permessi

Tutti ricorderanno che da Gennaio 2018, alla luce del ritiro unilaterale degli accordi di secondo livello, fu attivato regolamento aziendale rispetto alla gestione delle ferie.

Occorre di conseguenza premettere che l'accordo su tale materia diventa importante dal punto di vista relazionale in quanto consente in termini pratici di aprire la discussione su ciò che sarà l'integrativo aziendale.

Ricordando che il Contratto Nazionale delle Telecomunicazioni prevede lo smaltimento di ferie e permessi retribuiti entro il 31 dicembre dell'anno di riferimento, riportiamo di seguito i punti salienti dell'accordo.

Nel periodo Gennaio-Settembre dovranno essere fruite tre settimane di ferie (15 giorni).

segreteria@ugltelecomunicazioni.org

www.ugltelecomunicazioni.org

La programmazione dovrà essere effettuata entro il 10 di maggio di ogni anno.

L'azienda, su richiesta della delegazione sindacale, si è impegnata formalmente a comunicare entro il 10 maggio di ogni anno le percentuali di disponibilità di ferie per singolo territorio.

Ciò consentirà ai lavoratori di programmare le ferie estive venendo a conoscenza delle reali percentuali di assenza.

Su richiesta Sindacale si è raggiunto un accordo su modalità di certificazione delle richieste con accettazioni o diniego totale o parziale.

I lavoratori potranno inoltrare richiesta al proprio responsabile con mail aziendale e quest'ultimo, entro 10 giorni, dovrà a sua volta rispondere con lo stesso strumento.

Fruizione permessi retribuiti

Per garantire la giusta e dovuta flessibilità ai lavoratori, come da richiesta sindacale, i permessi retribuiti non saranno oggetto di alcuna programmazione.

Il Regolamento Aziendale prevedeva di poter fruire dei permessi retribuiti per singolo minuti solo ed esclusivamente dopo la frazione di 30 minuti.

L'accordo, su richiesta sindacale, prevede invece che la frazione di fruibilità scenda a 15 minuti dopo i quali saranno aggiunti i successivi minuti quindi il reale tempo di fruizione.

I permessi retribuiti non fruiti dovranno essere consumati entro il 30 aprile dell'anno successivo.

Per tutti i colleghi che a novembre avranno esaurito tutte le spettanze saranno previste 8 ore di permesso a recupero. Le ore dovranno essere recuperate entro gennaio dell'anno successivo.

Permessi Solidali

Con l'accordo viene istituito l'istituto dei permessi solidali.

Un dipendente potrà cedere ad altro dipendente (per gravi motivi personali) un minimo di 30 minuti fino ad un massimo di 16 ore di permessi Ef.

L'implementazione di tale istituto riteniamo sia coerente con quanto da noi sempre sostenuto riferendoci ad un principio solidaristico tra colleghi.

Entro marzo 2021 Azienda, Organizzazioni Sindacali ed RSU si incontreranno per una verifica rispetto al raggiungimento degli obiettivi dello stesso.

La Segreteria Nazionale giudica soddisfacenti le intese intercorse, frutto di una lunga e complessa discussione che ha visto un ampio coinvolgimento delle RSU, unitamente ad una positiva disponibilità aziendale, seppur nel rispetto delle proprie prerogative ed obiettivi, alla discussione e proposte di parte sindacale.

Nelle prossime settimane continueranno gli incontri, primo fra tutti quello relativo al nuovo accordo sul PdR, per costruire un secondo livello di contrattazione che da troppi anni manca ai lavoratori e lavoratrici di Telecontact Center.

Roma, 13 maggio 2020

la Segreteria Nazionale
UGL Telecomunicazioni