



FLMUniti-CUB tel. 02-70631804 Fax 02-70602409 - Cobas del Lavoro Privato tel 06.70452452 fax 0677206060

## **DIVISIONE CARING: SOTTO RICATTO**

Il 16 e il 17 di giugno l'azienda ha formalmente presentato ai firmatari dell'accordo del 27 marzo e al coordinamento nazionale delle RSU il piano per la riorganizzazione della Divisione Caring.

Non sono bastati gli aumenti della produttività a carico degli operatori e delle operatrici del call center, "rei" di costare troppo all'azienda: nonostante i risultati ottenuti che avrebbero dovuto di per sé scongiurare il ricatto dell'esternalizzazione (da anni minacciata dall'azienda per peggiorare le condizioni



di lavoro). Il piano presentato non solo peggiora la flessibilità della prestazione ma, soprattutto, è lesivo della dignità di lavoratori e lavoratrici che, da decenni subiscono un'organizzazione del lavoro di per sé particolarmente stressante con effetti negativi sulle condizioni psico-fisiche dell'addetto. I punti salienti della proposta che coinvolgerà il 119, il 187 e il 191, con la quale si punta alla totale flessibilità dell'organizzazione del lavoro, in sintonia di quanto Cgil-Cisl-Uil-Ugl hanno sottoscritto nel CCNL, sono:

**FINE DELL'ORGANIZZAZIONE PER MODULI DEGLI OPERATORI/TRI DEI CALL CENTER:** saranno a loro attribuiti skill di competenza professionale diversificati ma, soprattutto ciò che pesa come un macigno è la verifica da parte del diretto responsabile della quantità e qualità del lavoro del singolo operatore. Sebbene si dichiari che l'intenzione sia quella di monitorare la qualità del servizio e migliorare le prestazioni degli addetti, tutti conosciamo fin troppo bene il perverso sistema delle Canvass e degli obiettivi e le continue pressioni, nonché i trucchi, che vengono fatti per il loro raggiungimento.

**REGISTRAZIONE ED ANALISI DELLE CONVERSIONI CON I CLIENTI** anche a livello del singolo lavoratore. Per sviluppare il percorso formativo e conoscere le esigenze dei clienti/utenti, l'azienda ha sempre avuto tutti gli strumenti comprese le schede di valutazione e i periodici aggiornamenti sulle singole capacità professionali. Per cui proprio non si comprende, la necessità di spendere denaro per un sistema informativo così invasivo. Evidentemente gli scopi sono altri.

**ESTENSIONE DEL TURNO JOLLY (MODIFICA DEL TURNO DI LAVORO) - ORARI MULTIPERIODALE:** possibilità di modifica del turno di lavoro e della quantità di ore lavorate giornalmente "introducendo il sistema di orario medio plurisettimanale" (settimane di più orario fino a 48 ore). Ovvero, a discrezione, l'azienda potrà spostare le fasce orarie dei turni di lavoro e/o aumentare/ridurre l'orario giornaliero (fino ad un massimo di 12 ore), in una ricorsa continua delle "fantomatiche" curve di traffico. Tutto ciò con preavviso alla Rsu con di una sola settimana.

**PERMESSI E FERIE:** AZZERAMENTO degli accordi sulle percentuali di ferie minime garantite, rivisitazione drastica della modalità di recupero delle ore permessi Mamma e Papa, tanto per sottolineare che in Caring Services, tra modifiche degli orari e impossibilità di gestirsi ferie e permessi, uno non deve neppure immaginare di aver diritto a gestire la propria vita personale.

**PER IL 187:** turni 8-21.30 da Lunedì a Domenica, con aumento delle sere, turno jolly (variabile con preavviso), orari multiperiodali (settimane in cui si lavoro di più o di meno), niente più cambi turno liberi.

**PER LA D.A. (ADEC+1254+Centr.) proposte azienda per il nuovo anno di Solidarietà dal 1/9/2014:**  
- al centronord CDS al 60% (centralino 40%), 2 giorni di CDS e 3 giorni lavoro.

**NEI PROSSIMI GIORNI SI TERRANNO I LAVORI DELLE COMMISSIONI DEI CONFEDERALI SUL 187 E SULLE PROPOSTE CARING SERVICES. Il 3 - 4 LUGLIO SAREBBE PREVISTO UN PROSSIMO INCONTRO CON L'AZIENDA. CUB e COBAS sono contrarie a queste proposte e promuoveranno opportune iniziative di contrasto nelle prossime settimane.**

21/06/2014

**FLMUniti-CUB e COBAS TELECOM**