

Roma, 14 Ottobre 2010

## **COMUNICATO SINDACALE**

### **H3G: INCONTRO DEL GIORNO 11 OTTOBRE SU VERIFICA DEL PROGETTO VERDE**

Il giorno 11 Ottobre a Roma si sono incontrate le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, il Coordinamento Nazionale delle Rsu ed i rappresentanti di H3G in relazione alle verifiche previste dal verbale di incontro del 24 novembre 2009 sul Progetto Verde.

Al riguardo l'azienda ha comunicato che il numero illimitato di cambi turno previsto dall'intesa sindacale e le nuove modalità organizzative hanno prodotto un aumento della loro effettiva fruizione da parte degli operatori del customer, passando da una media di 2.8 a circa 6 cambi per operatore. E' stato anche rimarcato che, oltretutto, prima dell'avvio del progetto verde, il 22% dei cambi turno venivano richiesti sulla fascia serale dopo le 21, non più lavorata in azienda.

Dopo diverse sollecitazioni sindacali avvenute nei mesi scorsi è stato comunicato anche che sono rientrati alcuni fenomeni di "accaparramento" di molti cambi turno da parte di pochi, riscontrati soprattutto all'avvio del progetto, e la percentuale di CA che richiede un numero di cambi turno maggiore o uguale a 15 è scesa dal 10% al 3%.

La percentuale media di disponibilità on line, vincolata dal contratto sindacale integrativo a non oltrepassare il 60%, si colloca infine nettamente al di sotto di tale soglia, ed è anche scesa nel tempo grazie ad una migliore organizzazione del CA, attestandosi nelle ultime rilevazioni al 18% del tempo di lavoro.

L'azienda, nella parole del Direttore Marra, si è detta quindi molto soddisfatta dai dati e dell'andamento complessivo del Progetto Verde.

A questo punto sono stati poste alcune questioni dalle Segreterie Nazionali e dalle RSU, e in particolare:

#### **1) Aumenti di carichi sui lavoratori**

La nuova organizzazione, pur spostando il focus dalla quantità alla qualità, a detta di molte colleghe e colleghi ha determinato un aumento dei carichi di lavoro e dello stress. Anche in ragione di questo come Sindacato abbiamo richiesto all'azienda di avviare una riflessione su una gestione più strutturale dei carichi, puntando su **variazioni stabili dei profili orari dei PT4 e PT5 che ne facciano richiesta ad un profilo PT a 6 ore, e di almeno una quota di passaggi volontari degli attuali PT a 6 ore al profilo Full Time.**

Del resto i dati aziendali indicano che tra aprile-settembre 2010 (quindi in pieno Progetto Verde) vi sono state oltre 4069 ore straordinario (che riguardano i FT) e oltre 16600 ore di lavoro supplementare a dimostrazione che spazi per aumentare i profili orari vi sono e sono compatibili con le curve di traffico e la filosofia del Progetto Verde.

## **2) Dubbi sulla strategia aziendale rispetto alla lavorazione dei clienti “5 stelle” e sulle lavorazioni fuori nei periodi festivi**

Come Sindacato abbiamo evidenziato che le chiusure aziendali nei periodi ad alta richiesta di ferie (ferragosto, festività natalizie) hanno risposto ad una logica di soddisfazione delle domande dei dipendenti, ma permangono dubbi sulle lavorazioni dei clienti a 5 stelle da parte di call center outsourcer (in particolare WSC) con risvolti negativi sulla qualità percepita dal cliente ( tanto è vero che spesso al loro rientro i CA debbono rilavorare le pratiche ) e preoccupazioni per possibili rischi di aumento di attività esternalizzate.

Al riguardo l'azienda conferma di non aver nessuna intenzione di portare fuori la lavorazione dei “5 stelle” ed anzi evidenzia che, la comunicazione automatica ai clienti di richiamare quando non vi è disponibilità di pool interni è testimonianza di tale impegno.

## **3) Passaggi di livello**

Come Sindacato abbiamo chiesto la verifica dei passaggi di livello previsti dall'accordo sindacale aziendale, anche in relazione al riconoscimento del Progetto Verde come “percorso specialistico” e al fatto che molti lavoratori non hanno gradito il “questionario” come prova per un passaggio che – tranne rare eccezioni – dovrebbe essere nei fatti automatico.

L'azienda ha quindi comunicato l'andamento dei passaggi di livello finora fatti. Passaggi che ha registrato tassi di successo sempre crescenti (85%, 92%, 93%, rispettivamente a Giugno 2009 su 137 lavoratori con i requisiti di anzianità 117 sono passati da 4° a 5°, a Dicembre 2009 su 136 sono passati al 5° livello 125, a Giugno 2010 su 182 lavoratori con i requisiti di anzianità sono passati di livello 170).

Su esplicita richiesta sindacale, al fine di dar seguito all'indicazione di considerare il Progetto Verde equivalente al percorso specialistico, **l'azienda ha accettato il principio che favorirà il passaggio di livello senza la prova scritta.**

Solo nei casi eccezionali in cui l'azienda non si ritenesse convinta della professionalità raggiunta dal lavoratore in possesso dei requisiti (e quindi non volesse riconoscere l'avanzamento in automatico) il lavoratore avrà a sua maggior garanzia la possibilità di richiedere il questionario come prova obiettiva.

In caso di esito negativo, restano confermati i supporti formativi che l'azienda metterà in campo per favorire il superamento delle lacune da parte del lavoratore e il suo passaggio al livello successivo.

#### 4) Visibilità riposi - liberi lavorativi

L'azienda si è detta in grado di aumentare la visibilità dei turni rispetto all'attuale (7 settimane turni lavoro + 10 settimane su libero lavorativo) come previsto dall'accordo del 24 Novembre, ma ha aggiunto **una richiesta che come Sindacato riteniamo non accettabile**: si potrà aumentare ulteriormente la visibilità sui riposi solo a fronte di una pianificazione molto estesa delle assenze (Ferie e altri istituti) da parte dei CA, addirittura sull'intero anno.

Cioè i lavoratori dovrebbero pianificare per l'intero anno prossimo già tutte le ferie ed i permessi. Una proposta che lede il diritto dei lavoratori e la loro stessa libertà. Registriamo per tanto come Sindacato una netta chiusura su un punto (aumento visibilità dei riposi) che un anno fa fu comunicato come già "acquisito".

#### 5) Premio di Risultato

Su richiesta del Sindacato l'azienda ha comunicato che l'andamento dei conti sembra in linea con le aspettative e anche leggermente più positivo. A Maggio la proiezione tendenziale per fine 2010 indicava -20 Milioni di Eur di EBIT, quindi sotto il target (ma comunque dentro la soglia minima di accesso che per i vari parametri è -50 milioni e -65 milioni in relazione alla CSI). Tuttavia a consuntivo di giugno, il dato di EBIT era a -75,034 (> -150 era l'obiettivo semestrale 2010) e il forecast con proiezione tendenziale è migliorato ed indica +54 milioni come obiettivo a fine anno. L'obiettivo (100% PDR) di fine anno, ricordiamo, che è di 0.11 Mil.

Il confronto è stato quindi aggiornato ai primi giorni di Novembre e come Sindacato abbiamo richiesto di prevedere nei prossimi incontri una risposta sulla possibilità di aumentare i profili orari, un confronto sull'art. 31 del CCNL (ferie) e una sessione nazionale tematica sulle principali criticità lamentate nei dipartimenti al di fuori del CC (amministrativi, rete, IT, commerciali). Entro fine novembre è inoltre in programma un ulteriore incontro relativo ai dati per il PDR.

***Le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL***