

EVANESCENZA

E' ripreso nelle giornate del 14 e 15 maggio il confronto tra Azienda, Segreterie Nazionali Slc, Fistel, Uilcom e coordinamento Rsu Vodafone sui temi solo delineati il 16 aprile u.s. ovvero **“ragionare sulla sostenibilità complessiva del business e delle persone”, passando dal concetto di “mantenimento del livello occupazionale a quello di occupazione sostenibile”** attraverso azioni che, a detta dell'Azienda, sarebbero la necessaria e propedeutica “fase A” di risistemazione aziendale, per arrivare successivamente a una “fase B” caratterizzata dalla acquisizione di nuove competenze nell'ambito di una riconversione professionale per i lavoratori di Call Center e Rete.

Nelle due giornate di trattativa l'Azienda ha fornito qualche elemento in più unicamente per ciò che concerne i punti che devono essere oggetto della revisione degli accordi integrativi di II livello, la cosiddetta “fase A”, senza tuttavia arrivare a fornire informazioni di dettaglio che invece sono assolutamente necessarie per capire senza ombra alcuna la reale portata dei sacrifici richiesti ai lavoratori e senza dare invece praticamente nessuna reale informazione su tempi, modi e risultati attesi dalla futura “fase B” che dovrebbe traghettare l'azienda e i lavoratori del Customer e della Rete nell'imminente scenario digitale.

Sono stati due giorni di comunicazioni a nostro giudizio evanescenti, al limite della fumosità, giocati su un dire e non dire, sul rappresentare senza dettagliare, sul lanciare suggestioni che hanno spinto la delegazione a fare domande per cercare di comprendere meglio ottenendo come risposta che prima di dettagliare l'Azienda vuole sapere se le controparti sindacali sono disposte ad accettare di fare questo confronto: **viene cioè richiesta una preliminare disponibilità in bianco ad andare a vedere, una diponibilità preventiva ad accettare di ragionare di taglio salariale, di controllo a distanza senza chiamarlo con il suo nome per avere, forse, una chance di sopravvivere attraverso la narrata riconversione.**

La fase A

Le richieste per il Customer Care. In corsivo le nostre considerazioni

Controllo dei tempi delle attività del singolo operatore per eliminare i tempi di dispersione e retribuzione della effettiva prestazione di lavoro. Strumenti per conseguire questi obiettivi aziendali:

introduzione della timbratura in postazione messa in relazione con la barra telefonica: il turno di lavoro inizia quando il lavoratore lancia la barra telefonica.

Il tempo necessario a raggiungere la position, accendere il PC e avviare gli applicativi fino al lancio della barra telefonica non viene più considerato tempo lavorativo e dunque non viene retribuito.

monitoraggio del tempo di lavoro individuale: il lavoro quotidiano è composto di varie fasi che l'Azienda vuole poter controllare per sapere quanto durano così da poter quantificare i tempi morti che sono imputabili a inefficienze dei sistemi (e su di esse intervenire introducendo migliorie tecniche) o delle persone.

L'obiettivo è incrementare e retribuire solo ed unicamente il tempo lavorativo effettivo.

Si tratta di saturazione del tempo di lavoro. Ogni minuto pagato dall'Azienda deve essere un minuto occupato da attività lavorativa. Non è stato chiaramente spiegato se questo implichi che, una volta che si sia appurato cosa nel turno non è stata effettiva prestazione lavorativa per ragioni riconducibili alla persona e non ai sistemi, tale tempo vada recuperato per chiudere realmente il turno di lavoro o se significhi “solo” consentire all'Azienda di sapere minuto per minuto come il dipendente ha impiegato il tempo che essa retribuisce e quindi qui ci fermiamo per non andare a lavorare di immaginazione. Ciò che non richiede ulteriori spiegazioni è l'evidenza che si tratta di controllo a distanza sulla prestazione lavorativa del singolo, effettuata attraverso il controllo dei suoi tempi.

flessibilità oraria: introduzione della possibilità di recuperare in uscita eventuali ingressi in ritardo o sforamenti nella durata delle pause da videoterminale. Ritardi e sforamenti potranno avvenire entro prestabiliti margini temporali e di frequenza ancora da determinare.

L'Azienda si è poi detta disponibile a discutere di un riconoscimento (con modalità da determinare) a vantaggio del lavoratore del tempo eccedente la fine del turno eventualmente impiegato per completare la gestione di un

cliente, ma contestualmente anche delle conseguenze che si determinano nel caso in cui il lavoratore si scolleghi dai sistemi qualche minuto prima della fine del proprio turno.

orario apertura customer care: l'orario di servizio di tutti i call center sarà dalle 8.00 alle 21.00, da lunedì a domenica, festivi inclusi per gestire i variabili mercati e volumi di lavoro assegnati man mano alle varie sedi, come accaduto a Padova, recentemente riconvertita in sede consumer con relativi orari di servizio.

turnistica: disponibilità a rivedere il full time spezzato in quanto tipologia contrattuale non più utile, ad espandere in tutti i centri il part time verticale con fasce di turno adeguate alle curve di traffico, ad accettare passaggi da full time a part time; diponibilità a rivedere l'intervallo di visibilità della turnistica emessa, portandolo anche a 4/6 mesi di anticipo. Nelle dichiarazioni aziendali un impianto organizzativo così concordato permetterebbe, in una prospettiva di reciproco vantaggio, al lavoratore di organizzare meglio la propria vita visto il largo preavviso temporale e all'Azienda di effettuare le variazioni di orario di servizio, operativamente necessarie di volta in volta, senza necessitare dell'autorizzazione dei singoli dipendenti (cosa quest'ultima normativamente illegittima, anche con eventuale accordo sindacale)

Le richieste per la Rete

Reperibilità: poiché nel tempo si è modificata la tipologia di interventi di reperibilità con una ridotta percentuale di interventi in loco, nelle intenzioni aziendali si intende modificare le attuali regole di questo istituto in relazione al pagamento degli interventi effettuati. Non vi è interesse invece a modificare il riconoscimento del riposo compensativo.

Lavoro programmato notturno: l'Azienda vuole definire meglio tale istituto, estendendone l'applicazione a molti interventi che oggi vengono normati e retribuiti come reperibilità. Non sono stati forniti dettagli più specifici.

Presidi minimi in caso di sciopero: allo scopo di garantire il funzionamento della rete, come previsto dalle licenze concesse per il 3G, il 4G e domani il 5G, l'Azienda ha palesato la necessità di aumentare il numero dei lavoratori impattati da precettare in caso di sciopero.

Strumenti di lavoro: l'Azienda ha evidenziato come oggi abbia la necessità di ricorrere a strumenti di lavoro che per loro natura danno una serie di informazioni anche sul lavoratore e come quindi si debbano condividere le regole per il loro utilizzo. Oltre lo scopo di valutare le performance di rete o dei siti e di verificare la posizione del dipendente per ottimizzarne gli spostamenti necessari, molti di questi strumenti hanno infatti anche lo scopo di osservare in maniera preventiva i comportamenti del lavoratore per analizzarli al fine poi di costruire servizi e soluzioni lavorative coerenti con i comportamenti evidenziati.

Nelle intenzioni aziendali si vogliono fissare delle linee di principio alle quali, ogni qual volta l'Azienda abbia necessità di introdurre app o strumenti di questa tipologia, si possa fare riferimento nei confronti specifici che dovranno necessariamente essere risolti in tempi brevi. Gli attuali strumenti di tale tipologia sono:

Smart Radio Design: attraverso un tablet sarà possibile fare analisi dei siti, delle frequenze, della morfologia del territorio, ecc. Ciò inevitabilmente restituirà anche la geolocalizzazione del dipendente.

Supporto da Remoto: nulla è stato specificato in merito;

Working Alone: sistema di rilevazione da remoto (attualmente esiste un progetto pilota) nel caso in cui il tecnico che opera da solo su un sito abbia un malore, subisca un'aggressione, ecc. Questo strumento consentirebbe all'Azienda di intervenire a salvaguardia del dipendente;

Installazione GPS sulle auto aziendali: per i tecnici che devono spostarsi per intervenire tra i vari siti, ma potenzialmente presta per chiunque abbia in dotazione un'auto aziendale in modo sia di poter monitorare i comportamenti alla guida dei dipendenti che per ottenere, a fronte della presenza di una cosiddetta "black box", un'importante riduzione del premio assicurativo.

Le richieste per ridurre il Costo del Lavoro

Maggiorazioni per lavoro e lo straordinario notturno, domenicale e festivo, indennità cuffia e indennità turno diurno: l'Azienda ha affermato che va rivisto l'attuale riconoscimento economico degli istituti sopra citati con l'obiettivo di ridurlo per renderlo analogo a quanto previsto dal CCNL. *Si tratterebbe di una vera e propria riduzione del salario.*

A tutto questo pacchetto di riduzioni salariali e peggioramento delle condizioni di vita non va dimenticato che si aggiungerà a breve la già annunciata necessità di effettuare interventi volti a rendere sostenibile il Fondo di Solidarietà interna, interventi che inevitabilmente incideranno nuovamente sulle condizioni economiche dei lavoratori Vodafone.

Per l'Azienda la *sostenibilità occupazionale* non coincide con la *sostenibilità economica e di qualità di vita dei lavoratori*

La "fase B"

La riorganizzazione che l'Azienda si prefigge di realizzare è stata presentata come il terreno sul quale poter costruire le condizioni di occupazione sostenibile per poi intraprendere una massiva riconversione professionale del personale del call center e della rete che sarebbe resa urgente e necessaria dalla digitalizzazione che progressivamente eroderà quote sempre maggiori di lavoro, anche pregiato.

Di questa "fase B" però l'Azienda, pur ribadendo di volerla in futuro condividere e costruire con le parti sociali, non ha tuttavia fornito dettagli volti a comprendere verso quali professionalità avverrebbe la riqualificazione, con che tempi, con quali forme di certificazione o quante persone vedrebbe coinvolte sulle varie attività identificate.

Si dice che vi è urgenza di procedere con la fase A, ma non vengono indicati i tempi e i modi della fase B.

Si dice che non si può prescindere dalla fase A, ma che a fronte della eventuale disponibilità a capire come affrontarla, l'Azienda non potrà comunque mettere per iscritto nessun arco temporale di mantenimento del perimetro occupazionale.

Per l'Azienda la sostenibilità occupazionale non coincide con la garanzia occupazionale.

Gli unici elementi di conoscenza forniti sono i seguenti:

-occupazione di una parte di dipendenti su attività anche reinternalizzate e non necessariamente di alto valore, annunciando così la possibilità che, in alcuni ambiti non meglio specificati, si realizzi un depauperamento professionale dei lavoratori. Ecco perché, prima di far rientrare attività, l'Azienda vuole dotarsi di una flessibilità organizzativa e di un costo del lavoro ridotto che consentano di svolgere quelle lavorazioni alle stesse condizioni praticate dagli outsourcers.

-ricollocazione di un'ulteriore parte di dipendenti che passerebbero da Vodafone ad aziende terze: enunciazione relativamente alla quale non sono stati forniti ulteriori dettagli, ma che certo va in direzione differente rispetto al mantenimento del perimetro occupazionale.

Il confronto riprenderà nelle date del 28 e 29 maggio p.v. soprattutto per la parte del Customer e del Costo del Lavoro, poiché per le tematiche relative alla Rete è stato deciso di insediare una commissione ad hoc che avrà il compito di valutare in dettaglio i temi di propria competenza e riportarne gli esiti successivamente al tavolo nazionale.

Pur con tutte le riserve del caso, riteniamo doveroso e imprescindibile proseguire il confronto per poter conoscere nel dettaglio la declinazione pratica delle richieste che sono state fatte, ma allo stesso tempo temiamo che dietro questa pericolosa evanescenza possa nascondersi un progetto insidioso che rischia di tagliare fortemente salario e diritti e peggiorare le condizioni di vita senza dare complete garanzie di mantenimento del posto di lavoro, almeno in questa azienda.

Rsu Cobas Vodafone

17 Maggio 2018