



Cisal Comunicazione

Federazione Italiana Autonoma - Lavoratori Comunicazione - Telecomunicazioni - Rai
Aziende Consociate - Società della Pubblicità e Spettacolo - Emittenza Privata

Segreteria Provinciale Ecare

COMUNICATO

INCONTRO 16 MAGGIO 2012

Il giorno 16 Maggio 2012 si è tenuto l'incontro periodico con l'Azienda per il monitoraggio mensile della situazione sulle diverse commesse.

Gruppo Acea

La necessità di gestire picchi di chiamate inerenti problematiche specifiche, spiega la **DISTRIBUZIONE DEGLI SKILL** con priorità alta sulle chiamate per *fatturazione*, che costituiscono una elevatissima percentuale sulle chiamate complessive. La distribuzione non omogenea tra i lavoratori è frutto a volte di sviste casuali, a volte delle difficoltà nella procedura di assegnazione degli skill che necessita di essere ricalibrata più volte nell'arco della giornata, sulla base della variazione dei picchi delle chiamate stesse. Dietro insistenza di tutti i sindacati (*naturalmente le altre sigle diranno che il merito è tutto loro, sic!*), già da più di una settimana, sono stati fatti e verranno fatti ancora nuovi controlli in modo da assicurare una rotazione più equilibrata. **Gli operatori possono, anzi devono, segnalare qualsiasi anomalia nell'alternanza ai propri team leader, in modo che si possano apportare gli idonei aggiustamenti.**

Sull'annosa questione del **BACK-OFFICE**, intanto è prevista la partenza di nuove attività, e l'Azienda si è impegnata a fare un passo concreto in avanti, provvedendo, lista alla mano, a formare alle attività di back-office tutti i full-time (dato che subiscono un più elevato stress da prolungata attività in cuffia e sono, oltretutto, una minoranza nella commessa), garantendo una più efficace rotazione anche per i colleghi part-time.

È stato poi segnalato che alcuni **COLLEGHI SOMMINISTRATI FANNO TURNI DI MATTINA** quando molti assunti vengono "turnati" il pomeriggio. Questo avviene nonostante, come si sa, in molti indichino di preferire la mattina. L'Azienda garantisce che effettuerà delle verifiche, correggendo le anomalie compatibilmente con la omogeneità dei turni, cioè scambiando tra loro i turni a 4 ore e tra loro i turni a 6 ore dei colleghi somministrati con quelli dei colleghi assunti.

L'attività di **AFFIANCAMENTO** è cominciata senza che nessun collega ci abbia segnalato situazioni di "violazione", e siamo convinti che, come abbiamo più volte detto, se il *progetto qualità* continuerà nell'attuale clima di collaborazione porterà a un miglioramento delle condizioni di lavoro di tutti.

Gruppo Polivalente

L'Azienda ha avviato la **FORMAZIONE** per tutte le attività su tutti gli operatori al fine di rendere omogeneo il *carico di lavoro e la turnazione*. L'ormai proverbiale problema dello **SQUILLO IN CUFFIA** si tenterà di risolverlo modificando il tipo di suono che segnala la chiamata in entrata, che ci auguriamo sia meno fastidioso dell'attuale *trillo*.

Gruppo Lis/Lottomatica

Nelle scorse settimane è stata richiesta la disponibilità degli operatori agli straordinari o all'estensione oraria, ma in qualche caso purtroppo la disponibilità è stata poi revocata dall'Azienda a causa di un drastico calo delle chiamate, sia su questa che sulle altre commesse.

L'azienda conferma il previsto calo delle chiamate per l'attuale periodo e per il prossimo mese. Tuttavia *potrebbe* essere necessario un nuovo ricorso agli straordinari e alle estensioni pro tempore, anche per la gestione di attività *out-bound* assegnate occasionalmente dallo stesso committente.



Cisal Comunicazione

Federazione Italiana Autonoma - Lavoratori Comunicazione - Telecomunicazioni - Rai
Aziende Consociate - Società della Pubblicità e Spettacolo - Emittenza Privata

Segreteria Provinciale Ecare

A proposito degli **STRAORDINARI**: in molti ci ha chiesto se sia conveniente farne. Ebbene su questo punto abbiamo preparato un documento, in modo che ognuno di voi, numeri alla mano, e tenute in conto le necessità personali di ognuno, possa valutare se sia più o meno conveniente farne e in che misura.

Roma, 28 Maggio 2012

ENZO TRIOLO RSU CISAL COMUNICAZIONE E-CARE ROMA

<https://www.facebook.com/pages/Cisal-Comunicazione-Roma/248742898550088?ref=ts>