

L'AQUILA: CONTACT CENTER INPS, CRETAROLA, "PROBLEMI ALL'AVVIO DI COMDATA"

4 Dicembre 2019



L'AQUILA - "Da lunedì 3 dicembre, data subentro di Comdata nella gestione del Contact Center Inps, i 500 operatori della sede dell'Aquila hanno assistito allo stravolgimento totale degli orari dei turni di lavoro e della composizione dei gruppi di lavoro, comunicato solo 24 ore prima".

A denunciare la situazione è Venanzio Cretarola, segretario nazionale Cisl Comunicazione, che spiega: "La turnistica decisa dall'azienda prevede una rimodulazione generalizzata e 'casuale' dei singoli orari di ingresso e uno stravolgimento totale della distribuzione nei team di lavoro ignorando incomprensibilmente le caratteristiche professionali e personali degli operatori e tutti gli adattamenti organizzativi grazie ai quali hanno potuto organizzare la propria situazione lavorativa e personale garantendo da sempre la gestione ottimale del servizio pubblico".

"L'articolazione dei turni - continua Cretarola - prevede nella gran parte dei casi orari singoli di ingresso ed uscita diversi giorno per giorno rendendo impossibile nella gran parte dei casi consentire una organizzazione dei tempi di percorrenza casa-lavoro simile a quella che da anni garantisce un ottimale svolgimento del servizio".

"Senza alcun motivo comprensibile - sottolinea - Comdata ha ignorato la proposta di partire dalla precedente composizione dei gruppi di lavoro, che garantivano le esigenze di tutti e soprattutto il servizio, creando enormi e immediati problemi alla quasi totalità del personale. L'azienda è stata subissata di richieste di modifica che, in assenza di una programmazione complessiva, richiederà settimane se non mesi per tornare a condizioni di vita-lavoro accettabili. E non se ne capisce la ragione!".

"Fin dal primo incontro a L'Aquila del 19 settembre scorso, e anche nei successivi, abbiamo fatto presente che il problema prioritario nella procedura di cambio di gestione della commessa INPS era rappresentato dalla programmazione degli orari e dei turni di lavoro contrattuali e abbiamo chiesto più volte di ricevere in congruo anticipo le informazioni sull'organizzazione del lavoro decisa dall'azienda. Ciò per garantire il regolare svolgimento del servizio e contestualmente le condizioni di vita e di lavoro del personale, come qui è sempre accaduto con risultati positivi".

"La nostra immediata richiesta di incontro per valutare soluzioni migliorative per l'organizzazione del servizio e per tutelare i diritti dei lavoratori non ha avuto alcun esito. Abbiamo quindi chiesto un intervento urgente al presidente Inps Pasquale Tridico per sollecitare una soluzione immediata", conclude Cretarola.

Di seguito il testo della lettera.

Gentile Presidente,

confidando nella estrema disponibilità da Lei dimostrata in più occasioni Le rivolgiamo un accorato appello in merito alla grave situazione venutasi a creare per i 500 operatori del Contact Center assunti da COMDATA a L'Aquila.

Con grande senso di responsabilità abbiamo garantito da subito la massima collaborazione nell'attuazione delle procedure connesse alla clausola sociale per un positivo avvio del cambio di gestione della commessa INPS. L'Aquila è stata l'unica fra le 10 sedi a non aderire, su nostro impulso, allo sciopero del 25 ottobre scorso proclamato da altre sigle sindacali con motivazioni pretestuose ed infondate.

Il nostro senso di responsabilità è stato incomprensibilmente ignorato viste le modalità di avvio dell'organizzazione del lavoro decise da Comdata presso la sede dell'Aquila.

Fin dal primo incontro a L'Aquila del 19 settembre 2019, e anche nei successivi, abbiamo fatto presente che il problema prioritario nella procedura di cambio di gestione della commessa INPS era rappresentato dalla programmazione degli orari e dei turni di lavoro contrattuali e abbiamo chiesto più volte di ricevere in congruo anticipo le informazioni sull'organizzazione del lavoro decisa dall'azienda. Ciò per garantire il regolare svolgimento del servizio e contestualmente le condizioni di vita e di lavoro del personale, come qui è sempre accaduto con risultati positivi.

Abbiamo ripetutamente protestato per il rifiuto di applicare anche alla sede dell'Aquila la forme di conciliazione vita-lavoro, culminato nell'accordo del 18 novembre 2019, da cui siamo stati esclusi, in cui ciò è stato previsto solo per le sedi di Marcianise, Molfetta e Roma. Forme di conciliazione che a L'Aquila vengono applicate da 9 anni.

Incomprensibilmente l'azienda ha comunicato la turnistica delle prime 3 settimane – decorrenti da lunedì 2 dicembre 2019 – solo nella tarda serata di giovedì 28 novembre, quindi con sole 24 ore lavorative di preavviso senza precisare la composizione dei Team, resa nota solo il lunedì mattina.

La turnistica decisa dall'azienda prevede una rimodulazione generalizzata e "casuale" dei singoli orari di ingresso e uno stravolgimento totale della distribuzione nei team di lavoro ignorando incomprensibilmente le caratteristiche professionali e personali degli operatori e tutti gli adattamenti organizzativi grazie ai quali ha potuto organizzare la propria situazione lavorativa e personale in relazione alla tutela del servizio pubblico svolto.

Sconvolgere l'organizzazione del lavoro fino a questo punto rischia di mettere a rischio proprio il mantenimento dei livelli di servizio finora sempre garantiti. Ferme restando le prerogative aziendali in materia di organizzazione del lavoro ci rende stupefatti la scelta dell'azienda di non curarsi minimamente di conoscere le caratteristiche dei singoli operatori, gran parte dei quali hanno avuto problemi già per l'ingresso al lavoro del primo giorno.

L'articolazione dei turni prevede nella gran parte dei casi orari singoli di ingresso ed uscita diversi giorno per giorno rendendo impossibile nella gran parte dei casi consentire una organizzazione dei tempi di percorrenza casa-lavoro simile a quella che da anni garantisce un ottimale svolgimento del servizio.

Non si comprende in quale maniera si tenga conto, nella organizzazione del lavoro, delle attitudini e delle competenze dei singoli operatori per l'assegnazione, in base alle necessità aziendali, della gestione dei diversi compiti. Nell'articolazione dei turni va posta una particolare attenzione alle risorse in possesso di diverse formazioni e competenze specifiche.

Le risorse hanno formazioni e competenze specifiche che richiedono particolare attenzione nella collocazione in turno.

Sono state completamente ignorate le problematiche dei 78 lavoratori disabili, perfino per quanto riguarda i più elementari problemi di accesso alla sede lavorativa e di parcheggio auto, come pure le nostre sollecitazioni per l'applicazione ai disabili di una turnistica che rispettasse gli orari dei mezzi pubblici per programmare l'inizio del turno di lavoro.

Abbiamo da molto tempo segnalato all'azienda che i nuovi contratti di lavoro a 20 ore settimanali del personale che da anni è in estensione di orario a 30 o a 40 ore causeranno da subito una diminuzione dell'orario complessivo di lavoro di circa il 25 %, rendendo impossibile coprire le esigenze del servizio svolto attualmente nella sede dell'Aquila.

Abbiamo chiesto a COMDATA di prevedere l'estensione dell'orario di lavoro non limitandosi a forme di straordinario o supplementare ma procedendo ad una rimodulazione dei turni con adeguamento contrattuale stabile.

Abbiamo chiesto inoltre informazioni in merito a numero e modalità di inserimento nell'organizzazione aziendale delle figure professionali previste dal Capitolato di Gara (1 TL ogni 15 operatori e 1 Tutor formatore ogni 60 operatori).

Nella sua risposta di oggi COMDATA si è limitata a ritenere impossibile un incontro "prima del 15 dicembre" ritenendo quindi inevitabile il permanere immotivato di queste inaccettabili condizioni di lavoro.

Alla luce delle considerazioni precedenti Le chiediamo un incontro urgentissimo e comunque un Suo intervento che favorisca

la continuità piena del servizio nel rispetto sia delle esigenze aziendali che dei diritti dei lavoratori.