



COMUNICATO UNITARIO DTO/ CUSTOMER OPERATIONS

Si è svolto in data odierna il previsto incontro in materia di processi organizzativi ambito Divisione DTO.

La linea, oltre a confermare la volontà di costruzione di un impianto di Relazioni Sindacali efficaci, in grado di seguire e monitorare, tempo per tempo, i processi evolutivi della Divisione, ha illustrato gli avanzamenti sulla Customer Operations, di cui sono state fornite slides di dettaglio sull'Assistenza Clienti e sul mondo del Back Office.

A seguito di nostra richiesta l'Azienda ha fornito il dimensionamento relativo alle risorse di coordinamento assegnate nei diversi centri, definiti in relazione all'evoluzione dell'organico, della turnistica ed alla complessità e numero dei servizi gestiti.

Per quanto attiene al processo Insourcing, le cui finalità di reimpiego sono ben note, la Funzione Risorse Umane di DTO ha comunicato un numero di ingressi pari a 485 risorse, di cui il 62% inserito in ambito Back Office ed il 38% in Assistenza Clienti, con circa 100 risorse attinte dal bacino dei fragili.

Per quanto riguarda infine il pezzo riferito alle Politiche Attive, la linea ha informato che entro l'anno trasformerà in full time numero 50 risorse attualmente in servizio presso i Centri di Assistenza Clienti di Roma, in ossequio ai contenuti del Verbale di Accordo del 3 Agosto 2021.

La Parte Sindacale, unitariamente, pur apprezzando il tenore della informativa, puntuale e meglio strutturata rispetto al passato, ha sottolineato l'esigenza di recuperare in tempi brevi i ritardi registrati precedentemente sul fronte della conoscenza dei razionali di sviluppo delle Strutture e che oggi consentono al Sindacato la conoscenza delle fasi di riorganizzazione solo a percorsi completati.

Abbiamo altresì ritenuto parziali i dati sui dimensionamenti, in quanto riferiti solo alle figure di coordinamento e non ai restanti ruoli operativi. Pertanto, manca un dato essenziale per la individuazione della capacità ricettiva di ciascun Centro. Una tale carenza in termini di conoscenza, inoltre, rende difficile comprendere le dinamiche sottese al processo complessivo, in termini di evoluzioni e di potenziamento dei servizi. Prevista, nei prossimi giorni, una seduta specifica in tema di Insourcing con le funzioni preposte alla gestione di tale Istituto.

Sono state fornite specifiche sulla recente comunicazione relativa alle implementazioni di servizi sulle città di Palermo e Catania. Trattasi di tre bacini con avanzamenti diversi: il primo bacino (30 addetti) riguarda il gruppo di lavoratori transitati da Postel, prima in forma di distacco e di recente trasferiti. Pertanto si è creato un involucro organizzativo entro cui inserire tale personale che si occuperà principalmente di Gestione Documentale e di Acquiring. Un secondo bacino, di pari entità, su Catania con lavoratori che saranno individuati nei prossimi giorni e che si occuperanno di gestione dei c/c business e di cessione del credito (ecobonus, bonus ristrutturazione, etc). Un terzo bacino, sempre su Palermo, dedicato al Data Entry con 30 risorse che dovranno essere individuate nelle prossime settimane.

Evidenziata, altresì, la mancanza di informativa sulla strutturazione dei carichi di lavoro, sulle turnazioni, sugli orari e sul rispetto delle norme a salvaguardia della salute e sicurezza (vedi, ad esempio, tempi di permanenza in cuffia nei Call Center). Abbiamo richiesto focus specifici su tematiche dedicate.

Abbiamo infine sollecitato approfondimenti sul tema delle confluenze dei lavoratori ex Nexive, al fine di prevenire situazioni di criticità sul fronte gestionale.

Fissato un prossimo incontro entro la metà di dicembre.

Roma, 17 novembre 2021

LE SEGRETERIE NAZIONALI