

## **Comunicato RSU UPS Vimodrone alle lavoratrici e lavoratori UPS del Call Center**

In data 14 novembre 2018 si sono svolte le assemblee dei lavoratori sui temi PDR e problematiche di reparto GBS (Call center).

La discussione è stata ampia e approfondita, ma anche animata e difficile, perchè il tempo a disposizione non è stato sufficiente per approfondire capillarmente le opinioni emerse in assemblea.

Sulla base delle informazioni raccolte e della discussione fatta è *necessario un approfondimento condiviso* dell'intero processo in atto utile a delimitare il perimetro del problema ma anche trovare le modalità d'intervento per mantenere fermo il nostro principale obiettivo: il "posto di lavoro" e la "qualità del lavoro" a cui siamo chiamati a svolgere.

### PREMESSA NECESSARIA:

Alcuni anni fa UPS decideva di aprire un "back up" in Tunisia. Il tema è stato affrontato e seguito con attenzione dalle Rsu e dalle OO.SS. monitorando e verificando gli effetti di tale stravolgimento operativo per i lavoratori del call center.

Nonostante le difficoltà del periodo -le sconfitte sul piano legale (vertenza livelli), quelle contrattuali (CCNL e PDR)- Ups dava rassicurazioni sulla continuità del lavoro anestetizzando le preoccupazioni dei lavoratori.

La Rsu nel frattempo ha mantenuto una costante vigilanza attraverso la richiesta di un monitoraggio costante dei dati.

Successivamente fu la volta del problema "pomeriggio" e la richiesta aziendale di ricollocare personale nel turno pomeridiano.

La RSU raccolse l'iniziativa aziendale del "sondaggio" utile a mettere in campo un riequilibrio.

Non abbiamo certezza sul suo fallimento dato che non sono mancate disponibilità, ma l'azienda le ha considerate insufficienti tanto da spostare ulteriori quote di attività verso la Tunisia.

I dati dicono che le quote sono cresciute ma non sono maggioritari, come pure una percentuale non indifferente sono quelle che ritornano in Italia per volontà del cliente o per altre ragioni...

### AD OGGI:

Prima dell'assemblea del 14 Novembre si è svolto un incontro con UPS per avere ulteriori dettagli sullo stato del Call center avendo rilevato un aumento considerevole di personale dalle attività telefoniche ad altre

attività. (Email-Team) .

Abbiamo ricevuto da Ups delle rassicurazioni ed analisi che abbiamo portato in discussione in assemblea ma si sono rivelate insufficienti.

In assemblea abbiamo ricevuto una rappresentazione diversa che per ragioni di tempo non si è potuta approfondire.

**PERTANTO RISCONTRIAMO:**

- 1) un sovraccarico del personale del pomeriggio rimasto al telefono che, in gran parte riceve telefonate “problematiche” e/o scarti di lavorazioni della Tunisia che necessitano una gestione diversa dalle normali funzioni e dei tempi di lavorazioni diversi.
- 2) carenza di informazioni sulle attività svolte dai lavoratori spostati nel reparto e-mail team (anche per mancanza di partecipazioni degli stessi)
- 3) il mancato coinvolgimento delle rappresentanze e quindi dei lavoratori hanno fatto emergere ambiguità nelle forme in cui è stato scelto il personale per questo reparto
- 4) l'emergere di incertezze sul futuro lavorativo del reparto nel suo complesso.

Sulla base di questi rilievi e delle osservazioni fatte invitiamo i lavoratori interessati ad un nuovo incontro (assemblea di reparto) per condividere questi temi approfondire l'elaborazione e produrre una piattaforma delle nostre richieste in tema di certezze di lavoro e di qualità dello stesso.

19-11-2018

La Rsu Ups –Vimodrone