PHONE & FIELD COLLECTION

Turnazioni senza accordo e organico insufficiente: L'AZIENDA FERMI LE INIZIATIVE UNILATERALI

30/10/2026. Dalla seconda metà di settembre, l'Azienda ha iniziato ad illustrarci un progetto per l'istituzione del lavoro a turni per i colleghi adibiti al recupero crediti telefonico nel reparto Phone & field collection di Bari, con l'intenzione di condividere un accordo che prevedesse l'istituzione di quattro possibili fasce di turnazione giornaliere, sempre dal lunedì al venerdì, e precisamente: 9:00-18:00, 11:30-20:30, 8:30-17:30 e 12:00-21:00. Nell'incontro dello scorso 8 ottobre dette anticipazioni si sono concretizzate in una bozza di accordo, presentataci dall'Azienda, per l'istituzione dell'Hub Phone di Bari, con l'ulteriore previsione di uno *smart working* continuativo (quindi senza rientrare in sede) per i colleghi adibiti a queste mansioni che non hanno la sede di lavoro su Bari.

Detto accordo non è stato da noi condiviso, per una molteplicità di ragioni che abbiamo esposto all'Azienda.

In primo luogo, si ricorda che introdurre delle turnazioni per il recupero crediti telefonico nella divisione *Phone & Field Collection* che vadano oltre la fascia oraria extra standard prevista dal CCNL bancario, che si ferma alle ore 19:30, necessita di un accordo sindacale, e non della sola consultazione delle OO.SS., trattandosi di una scelta organizzativa che incide in modo significativo sulle condizioni di lavoro e sulla qualità della vita delle persone coinvolte. Proprio per questo motivo non può essere gestita unilateralmente né affidata a comunicazioni verbali e informali e comunque presenta elementi di forte criticità sia nel metodo che nel merito.

A destare forte preoccupazione è inoltre la situazione dell'organico: nei gruppi interessati operano mediamente appena due o tre dipendenti (dato che i colleghi coinvolti nella turnazione sarebbero solo 13). È evidente che numeri così ridotti rendono estremamente fragile qualsiasi sistema di turnazione: una sola assenza per ferie, malattia o permesso rischia di compromettere l'intera programmazione, determinando un inevitabile aggravio di carichi di lavoro per il personale presente.

Altrettanto inaccettabile è l'ambiguità con cui il progetto viene presentato. Da un lato si afferma che l'adesione ai turni sarebbe volontaria; dall'altro si sostiene che tale modalità organizzativa sarebbe indispensabile per garantire l'operatività del servizio. È una contraddizione evidente. La volontarietà non può essere lasciata a dichiarazioni verbali o a interpretazioni soggettive: deve essere garantita da regole scritte, chiare e verificabili, che escludano qualsiasi forma di pressione diretta o indiretta sui lavoratori.

A ciò si aggiunge il tema economico. Lavorare fino alle 20:30 o alle 21:00 comporta un sacrificio concreto in termini di vita privata, organizzazione familiare e conciliazione dei tempi di vita e di

lavoro. Per questo motivo abbiamo ritenuto del tutto insufficiente qualsiasi riconoscimento economico simbolico. La flessibilità richiesta dall'azienda deve essere valorizzata attraverso un'indennità adeguata e proporzionata al disagio effettivamente sostenuto dai lavoratori.

A questo si aggiungono, tra l'altro, le perplessità relative all'eventuale introduzione di uno *smart working* continuativo per i colleghi adibiti alle stesse mansioni dell'Hub Phone di Bari, ma operanti in sedi diverse da Bari:

- per la diversità di trattamento fra i colleghi con sede in Bari, ove è concentrato l'ufficio di appartenenza, e quelli che, pur appartenendo allo stesso ufficio, hanno una diversa sede di lavoro,

- per lo *smart* continuativo "imposto", contrapposto e in contraddizione alla ben nota riduzione dello *smart working* ordinario con prossima decorrenza per tutti gli altri colleghi,

- per gli eventuali riflessi che potrebbe comportare la messa in *smart* continuativo di singoli colleghi o dell'intero organico di piccole sedi,

- per la manifestata volontà di individuare direttamente le persone e non di raccogliere adesioni volontarie,

- per l'attenzione che abbiamo chiesto di dare a genitori con bambini piccoli, *caregiver* e disabili,

- per la previa comunicazione che, dati i potenziali risvolti ventilati, volevamo partecipare a tutti i colleghi e non esclusivamente agli attuali interessati da questo progetto (13 colleghi).

Per tutto quanto appena esposto, la proposta aziendale di accordo non è stata da noi condivisa, ma apprendiamo con stupore che l'Azienda ha deciso di procedere ugualmente con la turnazione nei tre gruppi operativi della divisione Phone e Field Collection (Bancario/Finanziario, Commerciale e NPL) e che, addirittura, la turnazione era stata già avviata a partire da metà settembre ma, ci dice l'Azienda, "su base volontaria".

Ribadiamo che le turnazioni, così come ci sono state proposte per il recupero crediti telefonico nella nostra Azienda, possono essere istituite ESCLUSIVAMENTE con accordo sindacale (non la sola consultazione delle OO.SS., ma anche la condivisione e sottoscrizione di uno specifico accordo) e, per questo motivo, invitiamo l'Azienda a non intraprendere unilateralmente questa iniziativa.

Avviare i turni a settembre (test, pilota o volontari), presentare alle Organizzazioni Sindacali una proposta formale soltanto l'8 ottobre, peraltro non condivisa, e fissare egualmente per il prossimo 16 novembre l'inizio delle turnazioni per tutti i colleghi coinvolti, non rappresenta un percorso di confronto e di condivisione, ma una forzatura unilaterale che non tiene conto dei dubbi sollevati e mortifica la contrattazione e quindi il ruolo e la natura delle rappresentanze dei lavoratori, quindi anche dei lavoratori.

Le Segreterie degli Organi di Coordinamento Intrum Italy

FABI – FIRST/CISL - FISAC/CGIL – UILCA – UNISIN