

Αριθμ. Πρωτ. ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ: 1051
Ημερομ. Κατάθεσης: 24/11/2022

ΑΓΓΕΛΙΚΗ ΑΔΑΜΟΠΟΥΛΟΥ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΒΟΥΛΕΥΤΗΣ Α΄ ΑΘΗΝΩΝ

21 Νοεμβρίου 2022

ΕΡΩΤΗΣΗ

Προς τον Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, κ. Κωστή Χατζηδάκη.

Θέμα: «Απόπειρα επιβολής καταχρηστικών μονομερών μεταβολών ωραρίων και όρων εργασίας.»

Κύριε Υπουργέ,

Προσφάτως έλαβα καταγγελία - ανακοίνωση από το Διοικητικό Συμβούλιο του Πανελλήνιου Σωματίου Εργαζόμενων Vodafone - Πάναφον σχετικά με αντεργατικές μονομερείς ενέργειες του εργοδότη. Σύμφωνα με την καταγγελία, οι ίδιοι άνθρωποι θα κληθούν να καλύψουν περισσότερες ώρες και μεγαλύτερο όγκο εργασίας χωρίς αύξηση αμοιβής και χωρίς υπερωρίες αφού επιβάλλεται αλλαγή ωραρίου με βάρδιες. Ο υφιστάμενος όγκος εργασίας υπολογίζεται να πραγματοποιείται από λιγότερους εργαζόμενους (κατά την πρωινή βάρδια) και καλούνται να πραγματοποιήσουν αντίστοιχο όγκο εργασίας τις υπόλοιπες ώρες (κατά την απογευματινή βάρδια). Λόγω του επείγοντος χαρακτήρα της καταγγελίας ακολουθώ παρατίθεται αυτούσια.

“Η διοίκηση της εταιρείας προσπάθησε το τελευταίο διήμερο να επιβάλλει σε μέρος του τηλεφωνικού κέντρου μονομερώς και καταχρηστικά αλλαγή στο ωράριο συναδέλφων. Το ζήτημα αφορά την ομάδα SoHo LCM, όπου τους ανακοινώθηκε πως πλέον θα κληθεί μέρος των συναδέλφων πιλοτικά να εργαστεί αντί του σταθερού ωραρίου 09.00-17.00 σε βάρδιες από 09.00 έως 21.00 και κατόπιν η συνθήκη θα επεκταθεί σε ολόκληρο το τμήμα.

Πρόκειται για μία πρωτοφανής προσπάθεια εντατικοποίησης, της οποίας η νομιμότητα είναι στον αέρα, καθώς η επιδείνωση ωραρίου συνιστά προφανή βλαπτική μεταβολή.

Για να γίνει περισσότερο σαφές το τί επιδιώκει η διοίκηση ας δούμε τους αριθμούς:

Το τμήμα ENTERPIRSE LCM RETENTION αποτελείται από 3 ομάδες: Τη SoHo Retention περίπου 15 άτομα, τη VBC Outbound με περίπου άλλους τόσους συναδέλφους και τη SOHO LCM με περίπου 55 άτομα. Σύνολο 83 συνάδελφοι -χωρίς να υπολογίζουμε Τ/Λς- εργάζονται στο συγκεκριμένο πόστο που στόχο έχει τη διατήρηση επαγγελματιών πελατών και την προώθηση πώλησης προϊόντων σε αυτούς. Όπως και άλλα τμήματα που ασχολούνται με την απαιτητική αγορά των επαγγελματιών, οι συνάδελφοι εργάζονται έως τώρα σε ωράριο 09.00-17.00.

Η διοίκηση χωρίς να αυξάνει το προσωπικό επιχειρεί να αυξήσει τον χρόνο εργασίας. Οι ίδιοι άνθρωποι θα κληθούν να καλύψουν περισσότερες ώρες και περισσότερο όγκο εργασίας χωρίς αύξηση αμοιβής και χωρίς υπερωρίες αφού επιβάλλεται αλλαγή ωραρίου με βάρδιες. Όλος ο τωρινός όγκος εργασίας θα βγαίνει από λιγότερους συναδέλφους (πρωινή βάρδια) και θα κληθούν να βγάλουν αντίστοιχο όγκο εργασίας τις υπόλοιπες ώρες (απογευματινή βάρδια). Αυτή την αλλαγή φυσικά θα ακολουθήσει αυξημένη στοχοθέτηση και εντατικοποίηση προκειμένου να «ξεζουμιστούν» οι συνάδελφοι. 332 ώρες εργασίας ημερησίως επιχειρεί η διοίκηση να κερδίσει με αυτή την αλλαγή χωρίς να δώσει δεκάρα από τον πακτωλό χρημάτων που αποκομίζει.

Ταυτόχρονα οι συνάδελφοι που εργάζονται επί έτη με σταθερό ωράριο και έχουν ρυθμίσει την οικογενειακή ζωή τους καλούνται να τη διαλύσουν για να βγάλει περισσότερα κέρδη η εταιρεία.

Υπάρχει λόγος λοιπόν που τα δικαστήρια κατά παράδοση τις μονομερείς αλλαγές ωραρίου από τον εργοδότη τις κρίνουν συνήθως ως βλαπτική μεταβολή.

Είναι μία προσφιλής μέθοδος της Vodafone την οποία έχει εφαρμόσει με ολέθρια αποτελέσματα και σε άλλες ομάδες στο παρελθόν (βλ. 1399). Εκεί όταν στο μακρινό 2016 επέβαλλε την αλλαγή χωρίς ιδιαίτερες αντιδράσεις οδήγησε ένα ολόκληρο τμήμα (της εταιρικής εξυπηρέτησης που αριθμούσε τότε πάνω από 100 εργαζομένους) και εξυπηρετούσε απαιτητικές υπηρεσίες σε διάλυση. Η εντατικοποίηση που εφαρμόστηκε, οι βάρδιες, οι χαμηλοί μισθοί που ισχύουν στα τηλεφωνικά κέντρα (600 έως 700 ευρώ), οι εργολαβικές σχέσεις εργασίας και η επισφάλεια που δημιουργούν οδήγησαν τελικά τους παλαιότερους καταρτισμένους εργαζόμενους σε έξοδο. Έκτοτε το τμήμα εκεί δεν κατάφερε ποτέ να συνέλθει καθώς οι παραιτήσεις είναι μαζικές με αποτέλεσμα εντός 2-3 μήνες να αλλάζουν οι συνάδελφοι με ταχύ ρυθμό και φυσικά με τεράστιο κόστος για τον πελάτη, ο οποίος λαμβάνει επιδείνωση εξυπηρέτησης καθώς καλείται να εξυπηρετηθεί από ανθρώπους που δεν έχουν προλάβει να εξοικειωθούν με τις διαδικασίες επαρκώς και διαρκώς κυνηγημένους από στόχους και μία εχθρική διοίκηση.

Την ίδια μέθοδο προσπαθεί η διοίκηση να επιβάλλει και τώρα στη Soho LCM. Μεγάλο μέρος αυτών των ομάδων λόγω του σταθερού ωραρίου έχει παραμείνει σταθερό τα τελευταία έτη. Αυτό έχει αυξήσει την εμπειρία και την αποτελεσματικότητα του τμήματος στον ευαίσθητο τομέα διατήρησης των επαγγελματιών πελατών. Τα τμήματα αυτά στην τελευταία απεργία της 9/11 ανταποκρίθηκαν σε μεγάλο ποσοστό που ξεπέρασε το 50%.

Από την επόμενη κι όλες μέρα της απεργίας ανακοινώθηκαν αλλαγές, όπως η μετακίνηση/αλλαγή της T/Λ της Soho Retention και κυρίως η αλλαγή της τελευταίας εβδομάδας στο ωράριο. Δεν ξέρουμε αν η διοίκηση θεωρεί τα αυξημένα ποσοστά

συμμετοχής στην απεργία ευθύνη των δικών της προϊσταμένων, τους οποίους ξηλώνει, ή αν θεωρεί πως με τις αλλαγές σε βάρδιες θα αντιμετωπίσει πιο απεργοσπαστικά και το κύμα δυσaréσκειας που γιγαντώνεται. Το σίγουρο είναι πως αποτυχαίνει και βουλιάζει την αποτελεσματικότητα των τμημάτων αφού δεν κατανοεί πως ο λογαριασμός με επισφαλείς σχέσεις εργασίας, εντατικοποίηση και μισθούς των 600-700 ευρώ δεν βγαίνει. Όλες οι αλλαγές που ανακοινώθηκαν την τελευταία εβδομάδα αν εφαρμοστούν θα σημάνουν επιδείνωση και διάλυση του κλίματος και της σταθερότητας στο συγκεκριμένο -σήμερα αποτελεσματικό- τμήμα.

Απέναντι σε αυτούς τους σχεδιασμούς της διοίκησης την καλύτερη απάντηση την έδωσαν οι ίδιοι οι συνάδελφοι. Εχθές 17/11 από την έναρξη βάρδιας η ομάδα του SOHO LCM αυθόρμητα αντέδρασε αφήνοντας τις θέσεις εργασίας της για περίπου 4 ώρες με μεγάλη συμμετοχή που ξεπέρασε το 60%. Αυτή η αντίδραση και η αυξημένη δυσaréσκεια ανάγκασε τη διοίκηση να ανακοινώσει την αναστολή της επέκτασης του ωραρίου και τις αλλαγές σε βάρδιες. Αξίζει ένα μπράβο στους συναδέλφους.

Καλούμε όλους τους συναδέλφους να μην αποδεχθούν σε καμία περίπτωση αλλαγή του ωραρίου τους προς το δυσμενέστερο. Σε κάθε απόπειρά η διοίκηση να λάβει την ίδια απάντηση. Αποχή, απεργίες, καταγγελίες στην επιθεώρηση εργασίας και αγωγές απέναντι σε όλες τις ανάληπτες προσπάθειές της. Κάθε προσπάθεια διάλυσης της ζωής μας όχι μόνο δεν θα περάσει αλλά να την πληρώσουν και πανάκριβα.

Καλούμε τους συναδέλφους από τη SoHo LCM αλλά και κάθε τμήμα της διεύθυνσης εξυπηρέτησης πελατών που αντιμετωπίζουν παρόμοια προβλήματα να έλθουν σε επ/νία με το Σωματείο και να διοργανώσουμε περαιτέρω συλλογικές απαντήσεις."

Κατόπιν των ανωτέρω ερωτάται ο κ. Υπουργός:

- Πως προτίθεστε να αντιμετωπίσετε την καταγγελία του Πανελλήνιου Σωματείου Εργαζόμενων Vodafone-Παναφον για τη διοίκηση που χωρίς να αυξάνει το προσωπικό επιχειρεί να αυξήσει τον χρόνο εργασίας με συνέπεια οι ίδιοι άνθρωποι να κληθούν να καλύψουν περισσότερες ώρες και περισσότερο όγκο εργασίας χωρίς αύξηση αμοιβής και χωρίς υπερωρίες αφού επιβάλλεται αλλαγή ωραρίου με βάρδιες;

Η ερωτώσα Βουλευτής

Αγγελική Αδαμοπούλου
Ανεξάρτητη Βουλευτής Α' Αθηνών