

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

Roma, 6 luglio 2011

COMUNICATO

TELECOM ITALIA: INCONTRO SU ANDAMENTO MOBILITA' E BANDI DI RICONVERSIONE PROFESSIONALE

Il giorno venerdì 1 luglio u.s. si è svolto l'incontro richiesto tra le Segreterie Nazionali di Slc-CGIL Fistel-CISL e Uilcom-UIL e Telecom Italia, ai sensi dell'Accordo 04/08/2010, su andamento mobilità e bandi di riconversione professionale. Nel corso dello stesso Telecom Italia ha illustrato anche alcuni progetti aziendali riguardanti la riorganizzazione del **Delivery ed Assistenza Tecnica per la clientela Top/Enterprise (Premium Services Operations)**, interventi riorganizzativi e riconversioni in ambito **Customer Care Consumer e Business** e riorganizzazione in ambito **HRO - Fraud Management & Revenue Assurance** ed in ambito **Security Crisis Management Control Room**. Sono state inoltre presentate nuove iniziative di reimpieghi/riqualificazioni professionali.

A fronte di 3.900 posizioni di **mobilità** per il triennio 2010-2012, per l'anno 2011 alla data del 30/06 ne sono state acquisite 811, che vanno a sommarsi alle 381 del 2010. Stimandosi che il Piano 2011 preveda uscite per ca. 1.765, pari al 75% della cd base esodabile, a fine I semestre ci si attesta al 46% rispetto al lineare teorico (nello stesso periodo 2010 erano state acquisite 1.371 mobilità, pari al 70% di quelle realizzate nell'intero anno). La delegazione sindacale ha anche chiesto i numeri degli esodi volontari incentivati, che sono risultati essere ca. 200 nel 2011. Per il sindacato chiaramente tali numeri sono assolutamente da considerare nell'equilibrio complessivo dell'accordo del 4 agosto.

Sui bandi l'andamento complessivo secondo l'azienda non è soddisfacente, considerando che:

- quello di dicembre 2010 verso OA, per 115 posizioni, vede attualmente 83 lavoratori in formazione (77 idonei, 14 in prova, 5 rinunce successive e 3 inidonei a visita), e 12 in ripescaggio;
- quello di aprile 2011 verso OA (richiamo) vede 37 adesioni, ed altre 17 provenienti dai settori in solidarietà all'8%;
- verso OA in Sardegna solo 4 adesioni a fronte di 14 posti;
- verso Pathnet solo 24 adesione a fronte di 30 posti: 4 risorse idonee, 11 rinunce, 9 non idonei;
- verso National Whole Sales (gestione rapporti con OLO) 191 adesioni per 60 posti: i colloqui sono già stati avviati.

Riorganizzazione del Delivery ed Assistenza Tecnica per la Clientela TOP/Enterprise (PREMIUM SERVICES OPERATIONS):

Con recenti Disposizioni Organizzative, Telecom Italia ha sancito la ripartizione delle competenze sulle attività di delivery ed assistenza tecnica per clientela Top ed Enterprise tra le funzioni Technology e TOP Clients; s'intende così definire un unico punto di interlocuzione per tutti i servizi offerti, con l'auspicio dell'incremento della base clienti cd full infrastructure.

Nell'illustrazione della riorganizzazione sul premium service operations l'azienda ha definito la modifica della Custom Area, che comprendeva il Customer Service e i tecnici di Field Operations, il nuovo modello organizzativo prevede la divisione delle funzioni:

TOP CLIENTS e TECHNOLOGY

I CNA (Outsourcing Services) confluiscono completamente nella Top Client.

I Customer Services vengono suddivisi tra:

TOP CLIENTS (CS1 e CS2);

e OPEN ACCESS – ASA (Service Manager e Specialisti).

Da custom area le risorse che passeranno in Top Clients saranno 615: 381 CNA e il rimanente da custom services, le risorse che passeranno in Technology saranno 884 provenienti da field operations 1-2 e quota parte custom services.

Da Service Delivery & Competence Center verranno passate 133 risorse in Top Clients e 166 in Technology.

Nella suddivisione dei tecnici in technology 965 confluiranno in Open Access senza spostamenti territoriali nelle rispettive AOL e non saranno più interessati dai contratti di solidarietà (circa 30 FTE al 3,27% di cds).

RIORGANIZZAZIONE E RICONVERSIONI PROFESSIONALI IN AMBITO CUSTOMER CARE

Sarà allargato il bacino delle riconversioni professionali verso ON-FIELD al personale delle AOC 187 operante nelle code standard e delivery di tutte le 42 aree operative 187. Verrà inoltre emesso un primo bando dedicato per 50 posti per tecnico esterno sui diversi territori che ne presentano la necessità.

Sono previsti, su base **non volontaria**, migrazioni da Customer Care a Open Access (ASA) sui territori di:

COSENZA – 18 lavoratori da Consumer Fixed coda STD a ASA Sud

CATANZARO – 37 lavoratori da Business a ASA Sud

AOSTA – 11 lavoratori da Consumer Fixed a AOA nord Ovest

TRIESTE – 43 lavoratori da Consumer Fixed a ASA nord est

MODENA – 42 lavoratori da Consumer Fixed a ASA nord Ovest.

Su tutti i territori si tratta della totalità dei lavoratori oggi operanti in ambito Customer, tranne che su Cosenza là dove solo 18 lavoratori saranno interessati alla riconversione a fronte dei 58 lavoratori oggi presenti. I lavoratori di Cosenza interessati sono quelli che ad oggi lavorano su attività standard (restano sull'attività di Customer i lavoratori che seguono la coda Privilege e Sales).

Su base volontaria tutti i lavoratori potranno indicare la volontà di spostarsi in ambito On-Field anziché ASA. Tutti i lavoratori interessati non saranno oggetto di mobilità territoriale ma eserciteranno nelle stesse sedi in cui oggi operano.

Tutti i lavoratori interessati alla riconversione circa 151 usciranno dalla solidarietà in quanto riconvertiti in open access. Le migrazioni inizieranno da settembre 2011 con la sede di Cosenza e termineranno entro novembre con la sede di Modena.

Risulta chiaro che tali numeri per il Sindacato sono da considerare a tutti gli effetti esuberanti da detrarre dal totale dichiarato da Telecom.

RIORGANIZZAZIONE RICONVERSIONI PROFESSIONALI IN AMBITO FRAUD MANAGEMENT & REVENUE ASSURANCE

Il progetto aziendale di una riorganizzazione dell'attività di controlli antifrode sia in ambito telefonia fissa che mobile è finalizzato ad estendere l'attività di controllo sulle vendite (prevenzione) ai prodotti di fascia alta Business, ed al traffico (fonia e dati) da 4 ad 11 città (oltre Napoli, Caserta, Palermo e Catania; Roma, Bari, Taranto, Messina, Viterbo, Cosenza, Vibo Valentia). Ciò comporta l'emissione a breve di un bando per attività incrementalmente per 15 risorse per le sedi di Roma e Cagliari, aperto a lavoratori con solidarietà al 15%.

FRAUD MANAGEMENT MOBILE

Sulle attività di fraud management mobile s'intende estendere l'attività di controllo sulle vendite (prevenzione) su tutti i prodotti ed al traffico (fonia e dati) Consumer e Business. Ciò comporterà l'emissione a breve di un bando di riconversione per attività incrementalmente per 30 risorse per la sede di Roma aperto a lavoratori con solidarietà al 15%.

RIORGANIZZAZIONE E RICONVERSIONI PROFESSIONALI IN AMBITO SECURITY CRISIS MANAGEMENT CONTROL ROOM

L'obiettivo di questa riorganizzazione è internalizzare le attività attualmente presidiate da fornitori esterni (produzione rilascio e abilitazione dei badges mifare e casi rusco per imprese esterne, supporto sistemistico per le attività di governo dei principali sistemi informatici utilizzati dalla funzione (es: giano, mp1024, gsis, babylon, ecc...)); ciò comporterà l'emissione a breve di un bando per attività incrementalmente per 8 risorse con sede Roma, il bando sarà dedicato a lavoratori in solidarietà al 15% . È auspicabile che tale operazione permetta un più puntuale controllo degli ingressi di personale esterno nelle sedi Telecom, rispondendo ad una pressante sollecitazione sindacale.

NUOVI BANDI

Al termine dell'incontro Telecom Italia ha illustrato nuovi bandi, per un totale di 103 FTE, consistenti in:

- 50 posti da AOC code standard e delivery a OA;
- 45 posti da DA, solidarietà 15%, Staff, It e strutture Hq di Dmo/t&o (con priorità agli idonei a maggiore % solidarietà) a Fraud Management & Revenue Assurance;

- 8 posti da DA, solidarietà 15%, Staff, It e strutture Hq di Dmo/t&o (con priorità agli idonei a maggiore % solidarietà) a Crisis Management di Security.

Al termine dell'incontro le OO.SS. hanno ribadito a Telecom la necessità di un impegno aziendale assolutamente stringente sul tema della mobilità, motore primario per alimentare i meccanismi di riqualificazione professionale previsti nell'accordo del 4 agosto, e la fondamentale importanza che devono ricoprire i tavoli di confronto territoriale in tema di triangolazioni per poter incrementare l'adesione dei lavoratori ai bandi e per la riuscita della manovra nel suo complesso finalizzata, è bene ricordarlo, alla totale cancellazione degli esuberi dichiarati al termine della valenza dell'accordo sopra citato. In quest'ottica risulta fondamentale un più forte impegno per l'adesione ai bandi di riconversione/riqualificazione professionale tramite un'opera di diffusione ed informazione più capillare e puntuale sulle posizioni lavorative previste in uscita dai percorsi formativi. Utilizzando i bandi di riconversione è necessario anche aprire alle aspettative di rientro dalle sedi di provenienza dei lavoratori ex TCC ed altri che sono nelle medesime condizioni.

Sono sicuramente importanti ed apprezzabili gli sforzi aziendali sull'apertura di nuovi bandi, sulle internalizzazioni e sulle possibili riconversioni dei lavoratori del 187 verso la parte tecnica, ma va prevista la possibilità di riconversione anche per i lavoratori del 119, nell'ambito dei quali sono presenti grandi potenzialità e professionalità altamente qualificate. Su questo versante la delegazione sindacale ha sollevato ancora una volta il problema delle delocalizzazioni che, secondo l'Azienda sono in misura limitata ma che continuano a destare forte preoccupazione tra i lavoratori per la tenuta occupazionale interna, qualificata e qualificante per l'azienda.

Nell'ambito della discussione, le OO.SS. hanno contestato all'Azienda il continuo richiamo ad esuberi nella customer operation, mentre sui posti di lavoro si riscontra che vengono negati ferie, permessi e passaggi da full time a part time, e questo nel periodo delle grandi ferie rappresenta un problema per l'utilizzo delle stesse nel corso dell'anno come richiesto da Telecom Italia.

Così come a conclusione dei lavori, è stato richiesto dalle OO.SS., già dai prossimi bandi, la creazione di nuovi progetti che guardino verso quelle professionalità che sono impattate da una percentuale del 15% e 8% di solidarietà.

E' stato quindi concordato di attivare i confronti territoriali su tutte le tematiche sopra esposte così da avere un quadro completo anche a livello territoriale.

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL