

**SLC** - **CGIL**  
**FISTel** - **CISL**  
**UILCOM** - **UIL**

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

Roma, 19 Maggio 2010

## **COMUNICATO SINDACALE**

### **INCONTRO AL MINISTERO SUL CONTRATTO DI SOLIDARIETA' DIRECTORY ASSISTANCE**

Si sono incontrate il giorno 18 Maggio presso il Ministero del Lavoro a Roma le Segreterie Nazionali e territoriali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, una rappresentanza delle RSU del settore delle Directory Assistance ed i rappresentanti del Ministero e dell'azienda Telecom, al fine di compiere la verifica prevista dagli accordi del luglio 2009 in relazione al Contratto di Solidarietà in essere per i 1054 lavoratori delle Directory Assistance (ADE, 1254, Centrali e Internazionale). Al centro del confronto l'evoluzione del settore, le strategie dell'azienda per il rilancio dei servizi, gli impatti occupazionali delle stesse.

L'azienda ha comunicato che il servizio permane in uno stato di difficoltà con un calo generale (a livello di settore) del 17% dei volumi delle chiamate (nello specifico si è registrato a fine 2009 un meno 12% per il 1254, un meno 17% sui centralini, un meno 48% sulla parte internazionale, un meno 2/3% sulla parte ADE), tendenze in parte confermate nel 1Q del 2010 (-6% sul 1254, -19% su internazionale, - 27% sui centralini). Telecom mantiene la propria quota di mercato del 24%, ma in un contesto di calo dei volumi complessivi.

Al riguardo come Sindacato abbiamo evidenziato che il punto non è solo la diminuzione del numero delle chiamate, ma come ogni singola chiamata dovrebbe generare più valore, mettendo insieme informazioni con nuove offerte di servizi.

Sul punto l'azienda ha annunciato che presto partirà una sperimentazione in Liguria su un nuovo modello di servizi a maggior valore con cui favorire tale crescita, prevedendo però una messa a regime non prima del secondo semestre e comunque per fine anno. Sempre l'azienda ha comunicato che in realtà in solidarietà non sono state coinvolte 1054 unità ma solo 1010 e che tra settembre e dicembre 2009 vi sono state uscite per 58 FTE (secondo il Sindacato per circa 120 unità) di cui 36,5 nel 1254, 10 nell'ADE, 4 ai centralini, 2 nell'internazionale, 5 in altri servizi. Un numero insufficiente secondo l'azienda per poter operare un qualsivoglia aumento delle ore procapite. Anzi l'azienda ha espressamente dichiarato che qualora il rilancio dei servizi non portasse risultati è sua intenzione richiedere un'ulteriore riduzione delle ore di lavoro. Su questo però l'azienda si riserva una valutazione a fine anno.

Per tanto la strategia aziendale si riduce – per dichiarazione degli stessi rappresentanti di Telecom – ad un tentativo di rilancio dei servizi così come sono da un lato e dal “facilitare” il massimo delle uscite possibili prima della scadenza del contratto di solidarietà, dall'altro.

A questo punto come sindacato abbiamo avanzato proposte specifiche di nuovi servizi e soprattutto denunciato come ai lavoratori in CdS viene di fatto impedito di andare su altri settori aziendali, ivi compresi quei settori per cui hanno professionalità e titoli coerenti. Sul punto la risposta aziendale è stata quanto mai chiara (e negativa): non è intenzione dell'azienda proporre soluzioni in altre aree aziendali, a partire dal 119 e dal 187, in quanto per loro – alla luce dei nuovi esuberi dichiarati – l'azienda teme il ricorso ad ammortizzatori sociali di ancor più negativo impatto del contratto di solidarietà. Una dichiarazione grave che sottolinea la volontà dell'azienda di ricorrere nuovamente ad ammortizzatori sociali per le aree di customer; grave perché per di più fatta in una sede quale il Ministero del Lavoro.

Come Sindacato abbiamo infine sottolineato come l'attuale copertura all'80% dell'integrazione salariale sulla riduzione oraria è coperta dal Ministero fino al 31/12/2010 e abbiamo chiesto se il Ministero intende prorogare tale condizione. Sul punto il rappresentante del Ministero ha ribadito la volontà di prorogare anche al 2011 le condizioni attuali, fatte salve le necessarie verifiche economiche (per cui in caso di non conferma si porrebbe anche il problema di un'integrazione salariale che dall'80% tornerebbe al 60%, come era prima del giugno 2009).

Per senso di responsabilità abbiamo rivendicato comunque, come Sindacato, una parte attiva nel tentativo di rilancio, chiedendo di poter illustrare al meglio le diverse proposte dei lavoratori per il rilancio del servizio e per un suo miglioramento, non rassegnandoci ad una stagione di mero declino e di mera "riduzione del danno". Al riguardo chiederemo un incontro specifico all'azienda per misurare le reali disponibilità al confronto.

Così come, al fine di garantire il massimo delle tutele possibili, richiederemo un incontro specifico al fine di intervenire sul tema della turnistica e delle ferie per evitare da un lato il peggioramento delle condizioni dei lavoratori coinvolti dal CdS e dall'altro il presentarsi di nuove inefficienze e scoperture che peggiorerebbero ulteriormente il servizio già fornito.

Il giudizio politico e sindacale finale sull'incontro del 18 non può che essere di forte negatività. Come Sindacato denunciemo i ritardi dell'azienda nel rilanciare il servizio, nonché l'insufficienza degli investimenti e la parzialità delle scelte finora fatte. In particolare come Sindacato rivendichiamo che vi possono essere segmenti di mercato oggi aggredibili, che i lavoratori delle DA possono svolgere nuovi servizi in un allargamento della stessa offerta di Telecom (dai reclami, a diverse lavorazioni gestionali, alla lavorazione di bonifiche, ad una migliore attività di caring, alla possibilità di offrire nuove tipologie di contatto, ecc.), che quindi non si tratta solo di attendere l'ulteriore riduzione del mercato e sperare in una riduzione delle sofferenze occupazionali (magari tramite ulteriori uscite), ma che tre sono le "leve da azionare": rilancio e aumento dell'offerta di servizi, miglioramento delle attuali condizioni degli operatori (turni, ferie, integrazione con altre aree del customer care), possibilità di riconversione degli operatori delle DA anche su altri settori aziendali (191, 119, Open Access).

La filosofia del contratto di solidarietà e degli ammortizzatori sociali in generale è infatti quella di rilanciare l'azienda, riconvertire i lavoratori su nuovi settori, favorire la riprese. La gestione del CDS nelle Directory Assistance è quindi il vero banco di prova per Telecom Italia, anche per un eventuale ricorso a questi strumenti. E' compito dell'azienda dimostrare che gli ammortizzatori sociali servono per rilanciare servizi e rilanciare l'occupazione e non che servono solo per accompagnare poi alla mobilità. Prima di parlare

del futuro occorre dimostrare tutta la propria serietà e credibilità sui punti di sofferenza già aperti.

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International  
06-86326875

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325  
FISTel - Tel. 06-492171 Fax 06-4457330  
UILCOM - Tel. 06-8622421 F a x

Per queste ragioni giudichiamo completamente insufficienti le risposte aziendali date, che non garantiscono – se non si cambierà rotta – il rilancio del servizio e il mantenimento dell'occupazione al termine del contratto di solidarietà. Siamo ormai alle prese con un'azienda che in tutti i suoi settori opera non con l'obiettivo di crescere e svilupparsi, ma di gestire esclusivamente una riduzione costante di attività e dipendenti. Una scelta che non possiamo accettare tanto a livello generale (si veda il Piano industriale e relativi comunicati) che a livello di singoli settori e servizi.

Nei prossimi giorni continueremo a sollecitare l'azienda ad aprire un tavolo specifico sul rilancio delle Directory Assistance oltre che per gestire i tanti punti di sofferenza segnalateci dai territorio, dichiarando sin da subito che l'unica strada possibile è il rilancio dell'intera azienda e che Telecom sbaglia se pensa che i colleghi oggi in solidarietà vanno trattati come dei lavoratori già in mobilità.

*Le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL*