



Roma, 6 ottobre 2011

COMUNICATO

Nei giorni 29 e 30 settembre u.s. le Segreterie Nazionali di Slc Fistel Uilcom congiuntamente al Coordinamento Nazionale delle Rsu e alle strutture territoriali hanno incontrato Telecom Italia con all'ordine del giorno: modifiche organizzative e turnistica in ambito 187 commerciale, un nuovo bando per Network Operation, un progetto riguardante i portanti fisici fibra ottica/ rame, orari di lavoro in open access on field ed il progetto NFAS.

Nella prima giornata di confronto l'azienda ha illustrato alla delegazione sindacale il progetto riorganizzativo del 187 commerciale motivandolo con la necessità di dare una risposta più efficace e di qualità alla clientela sostenendo che, anche alla luce dei dati degli anni precedenti (calo dei clienti 1,5 milioni nel 2008, con perdite contenute negli anni successivi e qualità bassa rispetto alla concorrenza), la scelta aziendale di adottare un modello specialistico delle attività commerciali sia in linea con gli obiettivi dichiarati nel piano industriale.

Nello specifico l'azienda ha presentato la nuova organizzazione del lavoro che divide le attività e di conseguenza i lavoratori in gruppi/moduli specializzati nelle seguenti attività: **Sales, Caring, Retention, Post-Sales**, formando così specialisti in grado di gestire il cliente concentrandosi solo sulla coda specifica e utilizzando pochi applicativi, a differenza di oggi.

Tale modifica semplificherebbe l'intervento dell'operatore rendendolo più efficace anche dal punto qualitativo, permettendo di svolgere anche le attività di back office in linea e riducendo quasi a zero la percentuale di b.o. fuori linea, aumentando di conseguenza i tempi medi di conversazione.

Telecom ha dichiarato che nella gestione della nuova turnistica prevista con copertura di un arco orario 7,00 - 22,30 (7 giorni su 7) le ripartizioni di orario tra personale sociale e outsourcer sarà così composto:

- Per il personale Telecom dalle 8,00 alle 20,30 lunedì - venerdì, mentre il sabato vedrà una riduzione del 50% dei turni in presidio, festivi e domeniche esclusi.
- Per il personale degli Outsourcer (Telecontact, ecc..) 7,00 - 22,30 lunedì - domenica.
- L'orario 22,30 - 7,00 lunedì - domenica sarà gestito dal player virtuale (disco).

Per quanto riguarda le matrici di orario le turnazioni, secondo la proposta aziendale, dovrebbero articolarsi su 15 turni giornalieri a fronte di 7 attuali.

La delegazione sindacale ha dichiarato in premessa che è necessario completare il lavoro della commissione controlli a distanza sulle verifiche della procedura controllo qualità verso cliente, in quanto non sono stati ancora onorati gli impegni aziendali circa l'eliminazione della possibilità di controllo individuale degli operatori.

Stante la dichiarazione aziendale sull'invarianza del rapporto tra attività interne ed esterne, è stata comunque evidenziata la necessità di approfondire la tematica relativa a tali volumi di attività ed alle tipologie di traffico dirottate verso gli outsourcer; nel merito della riorganizzazione le OO.SS. hanno dichiarato inoltre che la creazione di specialisti all'interno del 187 commerciale potrebbe non rispondere al fabbisogno di professionalità occorrente per rispondere al progetto illustrato.

Nella valutazione sulla proposta degli orari di lavoro, da primo il sindacato ha affermato che per entrare nel merito necessita attivare da subito la commissione benessere, prevista già dall'accordo del 2008, per poter verificare le condizioni di lavoro/clima esistenti; a questo proposito la delegazione sindacale ha sottolineato, ad esempio, le continue e ripetute denunce da parte dei lavoratori e delle strutture territoriali di comportamenti aziendali improntati alla negazione o comunque alla difficoltà di concedere istituti contrattuali ad esempio Ferie, EF, Permessi Mamma e Papà e persino in alcuni casi permessi Legge 104.

E' quindi prioritario per il sindacato mettere in atto interventi per migliorare la vivibilità/clima all'interno del 187, condizione indispensabile per proseguire nel confronto di merito sugli orari. Inoltre è stato riaffermato che le attività di back office devono comunque essere garantite.

Le parti hanno convenuto d'insediare una commissione tecnica azienda/sindacato per elaborare proposte di turnistica, i cui risultati saranno oggetto di analisi con il Coordinamento Nazionale RSU.

Nella giornata del 30 settembre Telecom ha presentato alle OO.SS le modifiche dell'organizzazione del lavoro nel mondo portanti fisici fibra ottica/rame, definendo un nuovo perimetro di attività con il proposito di internalizzare lavorazioni oggi effettuate da manodopera esterna (progetto New Optical Fiber).

Tale progetto ha individuato le modalità operative di funzionamento ed il modello organizzativo (mezzi, dotazioni, risorse, etc.) che potranno consentire la piena operatività con Personale Sociale, in ambito AOL, sulle attività di esercizio, manutenzione, delivery e creation della rete in FO regionale e di accesso (ad esclusione delle opere civili). Secondo l'azienda ciò consentirà di acquisire know how sul portante ottico con effetto significativo nell'immediato e di rilevanza strategica per il futuro, di ridimensionare il grado di dipendenza da Terzi, e di agevolare la naturale evoluzione della figura professionale del tecnico New PF verso le attività F.O. assicurando, al contempo, la continuità del presidio dell'esercizio e manutenzione della rete in rame, in un ambito organizzativo integrato e dedicato.

Per poter coprire adeguatamente i volumi l'azienda ha dichiarato un fabbisogno di circa 420 tecnici a fronte di un esistente all'interno delle AOL di 300 presenti anche come tecnici on field ma con professionalità composita. Ulteriori 120 tecnici circa saranno reperiti tramite nuovi bandi di riconversione interni.

Su questi punti la delegazione sindacale ha evidenziato come l'azienda abbia riconsiderato una figura professionale da sempre considerata dal sindacato di grande importanza, da valorizzare anche sotto l'aspetto inquadramentale. Inoltre è stato chiesto da parte sindacale di assicurare in questo ambito un adeguato presidio territoriale per non vanificare la riuscita del progetto.

Risulta infine chiaro che, per il sindacato, gli ulteriori fabbisogni di tecnici da reperire tramite bandi andranno considerati come lavoratori riconvertiti/riqualificati e come tali andranno decurtati dal numero degli esuberanti dichiarati da Telecom Italia.

Le OO.SS. hanno inoltre ribadito con forza all'azienda l'esigenza di armonizzare la percentuale di solidarietà dei lavoratori di delle funzioni Technical Infrastructures di Technology e Service Center Real Estate di Supply Chain & Real Estate che erano stati interessati da variazioni organizzative tramite le Disposizioni Organizzative n° 484 del 27 aprile 2011 e 487 del 2 maggio 2011.

Successivamente è stata data da parte aziendale informativa sul nuovo strumento di lavoro per i tecnici che dovrebbe sostituire i vecchi apparati Htc da marzo 2012 per tutti, previa percorsi formativi che partiranno nelle prossime settimane.

Telecom Italia ha inoltre comunicato l'avvio da parte della funzione Network Operations di una ricerca di candidature per la copertura di diversi profili professionali da impiegare nelle unità organizzative "Service Creation" e "Database & System Management". L'obiettivo è quello di internalizzare professionalità attraverso un processo di riqualificazione sulla Service Creation e di integrare le professionalità dedicate al governo di Database di Rete.

L'offerta è rivolta ai dipendenti delle funzioni:

- ▶ Directory Assistance
- ▶ Consumer con contratto di solidarietà al 15%
- ▶ Technical Infrastructures di Technology con contratto di solidarietà al 15%
- ▶ Information Technology
- ▶ di Staff con qualsiasi percentuale di solidarietà
- ▶ di Head Quarter di Consumer, Business, Top Clients, Public Sector, Technology, con qualsiasi percentuale di solidarietà.

Il numero complessivo delle risorse che verranno inserite in ambito Network Operations, sulla sede di Roma, è pari a 17.

Nel merito degli orari di lavoro in ambito Open Access l'azienda ha prospettato la necessità di uniformare l'uscita minima alle ore 16,38 per tutto il personale in turno base compreso i tecnici esterni che oggi hanno la possibilità di effettuare l'intervallo di 30 o 60 minuti con fine turno 16,08/16,38 per il resto delle turnazioni compreso i turni dei lavoratori del reparto R&JM - WFM, Telecom ha dichiarato di voler introdurre un intervallo di 30 minuti minimo a carico del lavoratore su tutti i turni continuati presenti: sulle reperibilità le modifiche riguarderebbero l'inizio e la fine della copertura oraria con aggiustamenti sulla presenza territoriale.

La Segreteria Nazionale di SLC-CGIL ha dichiarato una forte contrarietà al progetto, che rappresenta un'inversione di tendenza completa rispetto alle esigenze di produttività che, alla fine degli anni '90, portarono alla rimodulazione degli orari nei termini attuali. L'idea, a seconda dei casi, di introdurre o allungare la pausa pranzo, con il conseguente spostamento della fine del turno dei tecnici esterni, per esempio, alle 16,38, è inaccettabile per i lavoratori, oltre che essere controproducente anche per la produttività aziendale. Inoltre questa manovra sui turni non è compatibile con gli attuali accordi territoriali in essere presenti in tutto il territorio nazionale, accordi modellati secondo esigenze condivise nel corso degli anni tra azienda/sindacato.

Nonostante tali dichiarazioni, Telecom Italia ha comunque dichiarato di voler proseguire il confronto sul territorio, per ricercare eventuali soluzioni anche in funzione agli accordi esistenti.

La Segreteria Nazionale di SLC-CGIL ha invitato Telecom Italia ad una riflessione nel merito degli orari in ambito Open Access e a non procedere con esami congiunti sui territori che, a queste condizioni, non avrebbero nessuna possibilità di successo.

La Segreteria Nazionale