

## COMUNICATO

La lunga vertenza occupazionale ha **vincolato** tutto il 2010 **inibendo** le relazioni industriali, **facendo** passare in secondo piano una serie di problemi e questioni specifiche emerse in varie realtà aziendali. La chiusura della vertenza, con gli accordi di agosto ed ottobre 2010, ha finalmente sbloccato la situazione e con l'inizio del 2011 si è aperta una nuova fase di relazioni con l'azienda, che **hanno determinato una ricca** calendarizzazione **fatta da** una serie di incontri recuperando gli argomenti accantonati. **Dal** quadro complessivo **di** queste **riunioni, si percepiscono** una serie di **processi** e di riorganizzazioni anche rilevanti, che però in nessun caso prevedono il rientro di attività attualmente in appalto. **Tali circostanze, non fanno altro che minare la stabilità e l'esistenza di interi comparti da noi rappresentati, esprimendo come RSU e OO.SS un giudizio poco positivo di quanto è emerso.**

La reinternalizzazione delle attività è infatti uno dei capisaldi del percorso di ricollocazione del personale che dovrebbe assorbire gli esuberi dichiarati dall'azienda (come definito nell'accordo del 4 agosto).

Altro tema generale rilevante rimasto aperto è quello **dell'inquadramento**. Innanzitutto da parte sindacale è stata **sollecitata la convocazione dell'incontro di verifica dell'applicazione dell'accordo del 2005**. Tale accordo prevedeva che al termine del 2010 almeno il 70% del personale di Telecom dovesse avere dal 5° livello in su (oltre che la definitiva "sanatoria" sulle posizioni da troppo tempo al 3° livello). L'azienda, nel comunicare che tale incontro verrà svolto in due fasi, una prima nazionale ed una seconda con le verifiche territoriali, non ha però ancora precisato le tempistiche.

Altra questione rilevante in merito alla situazione inquadramentale è quella relativa all'adeguamento della situazione alle **nuove declaratorie contrattuali introdotte nel 2009, che, a causa della vertenza occupazionale del 2010, non hanno ancora visto una reale concretizzazione**. Due i temi principali: il **quinto livello al personale amministrativo e l'introduzione della nuova qualifica 5S** (un 5° livello con parametro di minimo superiore). Le prime verifiche fatte sui territori **rivelano** che **il 5° livello per il personale amministrativo è stato concesso solo a una parte residuale dei lavoratori e con criteri di difficile interpretazione**. Su questo tema le RSU e le OO.SS si riservano una puntuale verifica durante i sopracitati incontri, sia a livello nazionale che territoriale. **Per quanto concerne la partita del 5S** l'azienda in un primo incontro nazionale ha fornito un quadro complessivo della manovra che porterà a riconoscere entro il 2012 circa 1500 passaggi. Le figure professionali interessate da tali passaggi sono: Coordinatori di attività di caring Customer (119 – 187 – 191) e di Top Client ed i Supporti specialistici in ambito Open Access e Network che otterranno il passaggio entro il 2011 (sul nostro territorio si tratta rispettivamente di 20 e 110 lavoratori di cui 40 hanno già ottenuto il passaggio a dicembre); Progettisti, sia in ambito OA che Network, per i quali è prevista una differenziazione a seconda della tecnologia seguita. I

progettisti su rete fibra otterranno il passaggio entro dicembre 2011 (in Lombardia 27 di cui 11 hanno già ottenuto il livello); i progettisti su rame invece, previo corso di formazione, otterranno il passaggio entro dicembre 2012 (sul territorio sono 50 e 18 sono già stati interessati dall'operazione. L'impostazione aziendale ha privilegiato la tecnologia seguita, nonostante la parte sindacale valutasse che le professionalità in campo sono le medesime. Questo ha portato alla richiesta aziendale di far effettuare ai progettisti rame un corso di formazione; ma soprattutto ha escluso dalla manovra tutti i progettisti 2Mb, non considerati tali dall'azienda. **Le RSU e le OO.SS hanno fortemente contestato l'impostazione aziendale ed hanno chiesto all'azienda di ampliare anche a questi lavoratori la manovra.**

## 119

In seguito all'ipotesi di accordo del 18 novembre approvata dai lavoratori nelle assemblee si aspettava la partenza della nuova turnistica per il 17 gennaio. Inaspettatamente l'azienda ha comunicato che avrebbe unilateralmente posposto tale partenza perché non aveva ancora cominciato a colloquiare i lavoratori part-time che dovevano firmare le lettere con la nuova turnistica. E' iniziato un balletto stucchevole con l'azienda che sul nostro territorio ha provato a far firmare ai lavoratori lettere che avrebbero di fatto cancellato la differenza tra PT mattina e PT sera. In risposta a tale atteggiamento al di fuori dell'accordo stipulato le OO.SS hanno invitato i lavoratori PT a non firmare tali lettere. Dopo alcuni giorni, dovendo constatare che la quasi totalità dei lavoratori PT della Lombardia non firmavano le lettere, in un secondo incontro l'azienda ha comunicato che avrebbe predisposto lettere differenti che ripristinavano la differenza tra PT mattina e serali. **Essendo stato posto il problema anche a livello nazionale, di quelle lettere non se ne è fatto più nulla, i turni per i lavoratori FT sono finalmente partiti con il 31 gennaio, e ad oggi abbiamo una parte dei PT (molto ristretta sul nostro territorio) che lavora sui nuovi turni ed una parte sui vecchi. Ovviamente rimane aperto il problema rispetto ai turni "estremi" (sia la mattina che la sera) e nel caso l'azienda dovesse rimettersi in moto su questo tema invitiamo tutti i lavoratori PT a contattare le RSU e le OO.SS prima di firmare qualsiasi variazione dei propri turni di lavoro.**

## 191

In data 25 febbraio è stato convocato un **incontro specifico sul nuovo progetto di Business per il 191**. Come era già stato anticipato è stata confermata la fine del progetto di convergenza fisso-mobile. Il motivo addotto dall'azienda per giustificare questa brusca battuta d'arresto è stata l'impossibilità di giungere in tempi certi ad avere un software unico per fisso e mobile. Confermata la differenziazione della clientela tra Personal e Privilege. I moduli che seguiranno i Personal (sia fisso che mobile) avranno ciascuno il proprio portafoglio clienti, mentre per i Privilege, come da alcuni mesi, è confermata la gestione della clientela con bacino unico nazionale. Il nuovo modello quindi consta fundamentalmente nella concentrazione su determinati territori di alcune attività specifiche, in linea con quanto in atto

anche su settori “adiacenti” al 191 e necessari al buon funzionamento dello stesso come frodi e credito. Fatta salva l’attività di risposta e back-office necessaria alla gestione “base” della clientela che rimarrà su ciascuna OT, saranno invece concentrate su specifici territori le seguenti attività: gestione NIP/ULL (attività che sarà gestita in toto nel perimetro, con il rientro di quanto ad oggi in gestione a TCC), retention, pre-retention, controllo qualità co-sourcer, numero verde TBP. Inoltre è prevista la creazione di due nuovi cluster di clientela: rolling e VIP. I rolling sono i clienti nuovi, appena contrattualizzati, che saranno seguiti dalla stipula del contratto fino alla ricezione della prima fattura e costituiranno una coda nuova. I VIP invece sono i 1500 clienti Personal di maggior valore su base nazionale che saranno gestiti con un’attenzione particolare, come un portafoglio a parte rispetto al resto della clientela Personal. Sull’area NO, e quindi Milano, oltre alle attività standard sono state concentrate le attività di pre-retention, la gestione del numero verde TBP e la gestione della clientela VIP. Le RSU e le OO.SS hanno subito fatto notare all’azienda che le attività specifiche che verranno concentrate sul NO riguardano per lo più i lavoratori del mobile e non quelli del fisso, per i quali non è previsto di gestire “nulla più dell’ordinario”. L’azienda ha giustificato tale gestione spiegando che in ambito fisso per la sola gestione dell’ordinario hanno stimato che ci vorrà almeno il 90% delle risorse e che il restante 10% non sarebbe sufficiente a presidiare altre attività. Sul mobile invece le stime aziendali prevedono che sarà sufficiente il 60% del personale e quindi con il restante 40% è stato possibile concentrare ulteriori attività. Il tutto in un quadro complessivo che vede il NO come area strategica nel business di Telecom Italia in quanto vede insistere sul suo territorio il 50% dei clienti a presidio. Preso atto del nuovo modello di business **le RSU e le OO.SS hanno espresso il disappunto per la fine del processo di convergenza su cui si era puntato e per cui i lavoratori avevano accettato il peggioramento della turnistica, non senza difficoltà.** Non sono sufficienti a spiegare la fine di tale percorso le difficoltà sullo sviluppo del nuovo SW, la quasi totale mancanza di adeguata formazione dimostra che forse l’azienda non ha creduto fino in fondo nel progetto. Altra questione posta con forza è quella dei Sistemi Informatici in uso, soprattutto sul mobile, e delle postazioni virtualizzate. I problemi che i lavoratori hanno dovuto sopportare a causa di un impianto HW e SW altamente insufficiente sono **inconcepibili**, e da lì secondo le RSU e le OO.SS si dovrebbe partire per rilanciare un reparto **delicato** che gestisce quotidianamente clientela pregiata in un contesto di fortissima concorrenza. **Oltre a denunciare la contrarietà su questo ennesimo cambio di organizzazione che difficilmente risolverà i problemi in essere sul reparto, le OO.SS e le RSU si sono riservate di portare sui tavoli nazionali, titolati in tal senso, le istanze dei lavoratori che si chiedono come mai, terminata la convergenza, non siano rimodulate le turnistiche.** Le fortissime pressioni aziendali per il miglioramento dei risultati di qualità hanno portato a pratiche e gestioni, in alcuni casi configurabili come controllo a distanza, che hanno peggiorato notevolmente il clima nei moduli. Le RSU e le OO.SS hanno chiesto all’azienda una “**regolamentazione**” dei comportamenti in tutti i moduli, hanno eccepito che non è **implorando** un bel voto nel sondaggio con il cliente che si risolveranno i problemi del 191 ed hanno esplicitato all’azienda la volontà dei lavoratori di migliorarsi e migliorare il

SLC CGIL                      Sindacato lavoratori Comunicazione  
FISTEL CISL    Federazione Informazione Spettacolo Telecomunicazioni  
UILCOM UIL                  Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione  
RSU Telecom Italia Lombardia

---

servizio attraverso i percorsi di formazione e soprattutto avendo a disposizione strumenti adeguati per poter lavorare.

## **FRODI/CREDITO**

Come per il mondo 191 anche le realtà di Frodi e Credito Mobile sono investite da una riorganizzazione che si muove intorno alla logica della concentrazione di una specifica attività su un unico ambito territoriale. Nello specifico nel corso del primo semestre di quest'anno l'azienda intende polarizzare le attività di Frodi su due aree territoriali, Torino e Roma, e le attività di Credito Mobile Consumer su Milano e Napoli. L'operazione avverrà attraverso due diversi momenti. Il primo, in corso, vede la chiusura del credito a Roma e Torino e delle Frodi a Milano e Napoli, permettendo così la riconversione di tutti i lavoratori ivi impiegati rispettivamente sulle attività di Frodi e di Credito, mentre sulle altre OT tutto rimarrà invariato. La seconda fase vedrà invece la chiusura sulle OT di Padova, Bologna e Palermo di entrambe le attività con la riconversione dei lavoratori sul credito Business o Consumer fisso, ed alla concentrazione definitiva delle attività di Frodi Mobile e Credito Mobile Consumer sulle 4 OT indicate attraverso lo spostamento di risorse dai reparti di Credito Business e CCA. Il modello risulta quindi la concentrazione delle attività ed in attesa della conclusione della seconda e definitiva fase ci chiediamo fin d'ora quanto questo inciderà sui reparti CCA e Credito Mobile Business che sul nostro territorio saranno indeboliti dalla cessione di risorse verso il Credito Consumer Mobile. **Sul nostro territorio le ricadute sono notevoli: i lavoratori ormai ex-frodi stanno sostenendo il corso di tre settimane che li traguarderà verso il reparto di credito Consumer, con la perdita di professionalità e la necessità di ricominciare tutto da capo. Nel frattempo i lavoratori del CCA e soprattutto del Credito Business Mobile si chiedono cosa sarà di loro, quanti di loro dovranno andare su altri settori, con quale criterio saranno scelti e se il reparto "sopravviverà" a questa riorganizzazione. Per ora, in attesa di ulteriori dettagli richiesti ma non forniti dall'azienda, si sa solo che dai reparti in oggetto dovrebbero fuoriuscire una quindicina di lavoratori. Le RSU e le OO.SS, verificato che non ci saranno mobilità territoriali né cambi di orario per i lavoratori, denunciando un generale **impoverimento** delle professionalità acquisite in anni di lavoro sui reparti, hanno segnalato che questa concentrazione delle attività, che può essere una razionalizzazione nella gestione dei processi, porterà ad una maggiore difficoltà nella necessaria interrelazione di questi reparti con i Customer a cui sono strettamente collegati, con il rischio di perdita di tempestività e flessibilità nelle lavorazioni a pregiudizio del servizio offerto alla clientela.**

## **NEGOZI**

Nel corso degli incontri sono stati posti all'azienda alcuni problemi che si stanno creando nei negozi sociali. Durante l'estate, in piena vertenza per i 6822 esuberanti, l'azienda era partita unilateralmente con una nuova turnistica per i lavoratori. **In data 17 novembre, chiusasi la vertenza occupazionale, durante uno specifico incontro le RSU e le OO.SS avevano cercato di trovare una soluzione meno invasiva per i lavoratori pur mantenendo i**

presidi necessari al buon funzionamento dei negozi, vetrina dell'azienda e unico luogo di accesso fisico all'azienda per la nostra clientela. Durante l'incontro l'azienda aveva rifiutato tutte le proposte sindacali di miglioramento delle condizioni di lavoro per i lavoratori ed aveva comunicato che non avrebbe provveduto ad inserire nuovo personale, nonostante RSU ed OO.SS avessero insistito che senza prestazioni straordinarie (incompatibili con l'istituto della solidarietà) i negozi non avrebbero potuto funzionare. Puntualmente nei mesi seguenti la situazione si è dimostrata difficile come paventato dal sindacato, lavoratori chiamati per cambi turno last-minute (non rispettando le 48 ore minime di preavviso), presidi risicatissimi che non reggono un lavoratore in malattia, grosse difficoltà a poter usufruire di ferie e permessi ecc ecc. Il tutto in presenza di un clima di sempre maggiore pressione sui lavoratori chiamati a raggiungere obiettivi sempre più sfidanti in condizioni di lavoro sempre più difficili. Le RSU e le OO.SS continueranno a chiedere che il personale dei negozi venga implementato per permettere ai lavoratori di lavorare con maggiore serenità, gestendo al meglio la clientela e potendo conciliare la propria vita con l'attività lavorativa.

#### TECHNICAL INFRASTRUCTURE

L'azienda in un apposito incontro ha esposto nel dettaglio la riorganizzazione che ha investito il mondo degli appalti in ambito Conduzione, Manutenzione ed adeguamento degli Impianti Tecnologici e delle Infrastrutture Edili. **In seguito ad una breve presentazione di tale modello a Roma si erano infatti palesati grossi dubbi in merito al rischio di cessione in appalto di attività fino ad oggi nel perimetro.** Tale situazione ha portato a richiedere un approfondimento e passaggi territoriali per verificare che il nuovo modello non depauperasse Telecom di lavoro in una fase in cui è invece estremamente necessario reinternalizzare attività. **L'azienda ha quindi presentato il nuovo progetto che in linea di principio va nella corretta direzione della razionalizzazione degli appalti, non in un'ottica di risparmio ma di maggiore qualità allo stesso costo.** A oggi lo stesso sito poteva veder insistere per la manutenzione anche 4 o 5 aziende, questo generava l'allungamento delle tempistiche di intervento e la difficoltà di accertamento delle responsabilità in caso di inadempienza. Il nuovo modello prevede che per un unico sito ci sarà un unico partner (al netto di subappalti e considerando la possibilità delle imprese di presentarsi in consorzio), passando così dalle attuali 130 imprese coinvolte a livello Italia ad un totale di circa 20 (per il NO da circa 30 si dovrebbe passare a 5/6). Questo modello a unico referente dovrebbe secondo l'azienda diminuire il numero di guasti, ridurre i tempi di intervento e fidelizzare i partner, che avendo la totale gestione di un sito sarebbero responsabilizzati (anche con lo strumento ora stringente delle penali). Nella presentazione aziendale tutto questo modello dovrebbe applicarsi nella totale invarianza sia di volumi di attività (quindi senza esternalizzare quote di lavoro, come richiesto a più riprese dalla parte sindacale) che dei corrispondenti valori economici.

**Altro tema rilevante per le RSU e le OO.SS è quello della qualità del lavoro dato in appalto rispetto a quello tenuto nel perimetro.** Le attività possono essere suddivise in 4 macroaree: manutenzione ordinaria, manutenzione straordinaria, manutenzione correttiva ed adeguamenti strutturali. **La grande novità del nuovo modello investe soprattutto la manutenzione ordinaria.** A oggi infatti non c'erano criteri particolari di differenziazione tra quanto gestito in house e quanto dato in appalto ora invece ci sarà una netta suddivisione delle competenze con l'attribuzione univoca di ciascun sito. Le infrastrutture erano suddivise secondo criteri di strategicità/importanza in 5 diversi gruppi. Ora le stesse saranno suddivise in 3 diversi livelli strategici: Livello 1, circa 2000 infrastrutture; Livello 2, circa 9000; SRB, tutto il mondo del mobile. In appalto verrà data in toto la manutenzione ordinaria delle infrastrutture Livello 1 e le SRB. Rimarrà nel perimetro la manutenzione ordinaria delle infrastrutture di Livello 2. La logica con cui l'azienda si è mossa è stata di tipo gestionale, nel senso che per poter garantire di non intervenire con mobilità territoriali mantenendo i livelli occupazionali, si è dovuto privilegiare il Livello2 che vede un numero cospicuo di siti sparsi su tutto il territorio (mentre quelle di Livello 1 sono di numero molto inferiore e maggiormente concentrate su alcune aree, per lo più le grandi aree metropolitane). Per quanto concerne la scelta di abbandono del mondo mobile (SRB), tale scelta è dovuta a questioni prettamente tecnologiche, l'azienda infatti stima che il progresso tecnologico in corso porterà ad una graduale ma drastica diminuzione degli interventi su tali strutture. Detto dei radicali cambiamenti nell'organizzazione della manutenzione ordinaria, sulle altre attività non ci sono variazioni di sorta. La Manutenzione Straordinaria e gli Adeguamenti Strutturali, soggetti a budget specifici, passano attraverso percorsi e procedure che esulano dalla gestione degli appalti in oggetto, in quanto si tratta di eventi specifici valutati e ed autorizzati di volta in volta. L'azienda, nel confermare di voler mantenere in house le attività di maggior pregio, conferma di valutare la Manutenzione Correttiva come attività strategica e che verrà quindi gestita totalmente da personale sociale. Nello specifico il primo intervento sarà di esclusiva competenza del personale sociale che provvederà alla valutazione della situazione ed all'eventuale messa in sicurezza e, solo nel caso dovessero necessitare interventi specialistici particolari, interverranno ditte in appalto. Tale attività secondo lo schema aziendale garantirà il mantenimento di elevati livelli professionali e permetterà un controllo efficace sui livelli qualitativi delle infrastrutture e sull'operato delle ditte appaltatrici. **Le RSU e le OO.SS considerando l'attività in oggetto di grande importanza e strettamente collegata alle attività core, ritengono necessario che il presidio venga garantito nel tempo valorizzandolo con la necessaria formazione in un contesto di costanti avanzamenti tecnologici. Nel valutare positivamente i principi che muovono la riorganizzazione paventata, constatando che gli impatti sui lavoratori e le professionalità presenti in azienda non dovrebbero essere invasivi, si riservano di verificare che l'effettivo saldo di tutta questa riorganizzazione non veda la perdita di percentuali di lavoro a favore degli appalti. E' inoltre da sottolineare che nell'ottica degli accordi di agosto ed ottobre, questa riorganizzazione di appalti non genera il rientro di attività, condizione necessaria alla riqualificazione del personale considerato dall'azienda in esubero.**

## **CROSS ACTIVITIES**

Nel corso dell'incontro svoltosi in data 25 gennaio l'azienda ha presentato il progetto di creazione di una **nuova area organizzativa interna ad Open Access definita Cross Activities. La stessa in pratica consta in un calderone nel quale confluiscono tutte quelle attività già presenti in Open Access non prettamente tecniche.** Tale struttura verrà quindi confluire attività trasversali a tutta la struttura di OA, dalle Line Support di AOL (attualmente in ambito RJM), alle strutture impiegate in ambito AOU e ADO (Richiesta Permesi), alla gestione scorte sempre in ambito AOU, fino alle attività di supporto o comunque necessarie all'operatività della struttura (come per es. la gestione documentazione tecnica, aggiornamento cartografico, dotazioni, gestione rifiuti ecc.). Sul nostro territorio tale nuova funzione vedrà la presenza di 6 diverse strutture, il tutto senza nessun cambio di sede né di orari, con l'impiego di circa 150 lavoratori del NO (di cui 103 in Lombardia). Ad un primo spostamento massivo nella nuova funzione delle attività, e quindi dei lavoratori, in oggetto, seguirà una seconda fase in cui confluiranno quei lavoratori che, a causa di prescrizioni ex lege 626, non hanno l'idoneità fisica per svolgere in pieno l'attuale ruolo. Tale seconda fase sarà sviluppata gradualmente nel tempo seguendo le implementazioni sui diversi territori delle ulteriori attività di assegnate a Cross Activities. L'azienda ha giustificato tale rilevante variazione organizzativa sostenendo che da questa nuova struttura scaturirà una maggiore focalizzazione nell'impiego delle risorse su attività tecniche, un utilizzo più efficiente delle professionalità "non pienamente spendibili" (vedi i lavoratori con prescrizione ex lege 626), uno standard di qualità delle attività di supporto più omogeneo ed un migliore presidio del territorio. **Le RSU e le OO.SS in primis hanno verificato con l'azienda che tutta questa operazione non implicasse mobilità territoriali né cambi di orario per i lavoratori interessati, ricevendo piena rassicurazione dall'azienda. Altra questione sollevata con forza è che l'eventuale spostamento di risorse (es. i lavoratori con prescrizione ex lege 626) avvenga con modalità corrette e senza forzature. Una valutazione complessiva dell'operazione potrà avvenire solo al termine della creazione della struttura e con il tempo nella valutazione delle attribuzioni effettive, sicuramente, senza voler destare inutili allarmismi, ma memori di simili percorsi precedenti, desta un po' di preoccupazione questo accorpamento di attività che, nell'ottica stessa presentata dall'azienda, potrebbero in un futuro essere considerate non-core con le conseguenze del caso. Le RSU e le OO.SS nel vigilare che tutta la riorganizzazione avvenga senza forzature esprimono un ulteriore preoccupazione che questo non sia un ulteriore passo che va nella direzione opposta a quel radicamento capillare dell'azienda sul territorio, che, soprattutto nell'ambito delle strutture di rete, risulta una condizione necessaria alla garanzia di un buon presidio e quindi di un buon servizio alla clientela.**

## **SUPERVISIONI**

In seguito alla ricezione di svariate segnalazioni da lavoratori dei reparti di supervisione (sia di Turro che di Rozzano) la parte sindacale durante gli incontri ha richiesto a più riprese dettagli in merito ai paventati trasferimenti di personale e possibili cambi di orario. L'azienda ha escluso che siano previsti cambi di orario o, più in generale, dell'organizzazione del lavoro di

**SLC CGIL**                      **Sindacato lavoratori Comunicazione**  
**FISTEL CISL**   **Federazione Informazione Spettacolo Telecomunicazioni**  
**UILCOM UIL**                **Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione**  
**RSU Telecom Italia Lombardia**

---

tali reparti. Unica operazione confermata, nell'ambito di un progetto più ampio di lavori sulla sede di Turro, è quella che prevede lo spostamento di lavoratori da un civico all'altro di Marco Aurelio per portare le due supervisioni già presenti sulla sede l'una adiacente all'altra. E' stato richiesto un incontro specifico per poter prendere visione dei dettagli di tale spostamento.

**le Segreterie e le RSU Telecom Italia**  
**SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL**  
**Lombardia**

**Milano, 22 marzo 2011**