

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

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

Roma, 18 giugno 2014

Comunicato ai Lavoratori

Coordinamento RSU Telecom del 16 e 17 giugno 2014

Così come definito dalle intese del 27 marzo 2014, è stata avviata la verifica inerente la decisione aziendale di procedere alla "societarizzazione" del servizio di Caring Service.

In premessa, il coordinamento ha riproposto tutta la contrarietà sull'applicazione, attuata dall'azienda, sui parametri del Premio di Risultato, che hanno determinato il mancato raggiungimento della soglia di accesso della pista "ricavi" con una decurtazione del valore del Premio del tutto ingiustificabile rispetto ai risultati conseguiti dall'azienda.

I vertici aziendali hanno convenuto sulla necessità di intervenire sui meccanismi che hanno determinato il paradossale risultato economico per l'anno 2013, riservandosi successive verifiche per un intervento a copertura dell'anno in corso. Le OO.SS hanno affermato la necessità di individuare una soluzione che sani il "vulnus" creatosi anche al fine di garantire il recupero di un clima di fiducia complessivo tra le parti.

Sul tema "societarizzazione", l'azienda ha messo in evidenza come i risultati conseguiti grazie alle intese raggiunte il 27 marzo abbiano permesso di aprire una riflessione che possa portare al superamento del progetto di esternalizzazione.

Contestualmente l'azienda ritiene necessario avviare una fase di "industrializzazione" del servizio caring per traguardare il superamento di una concezione attestata unicamente sulla riduzione dei costi puntando, invece, a migliorare la qualità e l'efficacia del lavoro svolto dagli operatori a beneficio dei clienti Telecom.

Tale prospettiva dovrebbe consentire, nelle suggestioni aziendali, di trasformare il lavoro del caring da attività considerata di appoggio a un vero e proprio lavoro in grado di dare prospettive e sviluppo professionale agli operatori impiegati.

Gli interventi proposti, inoltre, sarebbero in grado di consolidare su un arco temporale medio lungo la scelta aziendale di non procedere alla "societarizzazione" dell'attività.

Le proposte avanzate dall'impresa sono state illustrate attraverso la consegna di slide allegata al presente comunicato.

In sede di replica il coordinamento ha accolto positivamente l'impostazione sulla volontà/possibilità di non procedere alla "societarizzazione". Inoltre ha rivendicato che tutte le iniziative messe in campo dalle OO.SS. negli ultimi mesi a favore del settore dei call center (sia quelli interni sia quelli gestiti tramite appalto) vanno proprio nella direzione di trasformare l'utilizzo dei call center da mera opportunità di contenimento del costo del lavoro in un luogo di opportunità in cui, vista l'evoluzione tecnologica, la spersonalizzazione dei servizi, la velocità imposta dagli impegni personali quotidiani, si possa contribuire a migliorare la qualità della vita ai consumatori / clienti.

Per questo il Coordinamento ha ribadito la necessità che questa nuova visione sia da intendersi comprensiva dell'insieme del servizio offerto alla clientela e pertanto, prima di entrare nel merito delle proposte avanzate dall'azienda, ha ritenuto necessario integrare la discussione con i seguenti temi:

- l'accordo dovrà prevedere il ritiro del progetto di "societarizzazione";
- andrà implementata un'analogia prospettiva nei confronti delle attività gestite attraverso appalto con una valutazione attenta dei fornitori;
- in considerazione del fatto che il nuovo progetto avanzato riduce notevolmente le esigenze che avevano portato a prevedere la chiusura delle 46 sedi di customer va previsto il mantenimento operativo di tutte le sedi oggi presidiate;
- l'inquadramento del personale inquadrato nel customer dovrà prevedere il passaggio di tutti i lavoratori oggi inseriti al 3° livello nel 4° livello in un tempo prestabilito e si dovrà definire un inquadramento in cui il livello di assegnazione sia assegnato sulla base della tipologia di lavoro svolto (a parità di mansione parità di livello);
- Erogazione del ticket per tutti i part time con orario superiore al 50%.

Infine, il coordinamento ha evidenziato l'esigenza di conoscere le motivazioni che sosterebbero le richieste avanzate dall'azienda e la coerenza di tali richieste rispetto all'enunciato generale.

Sulla base della discussione effettuata, si è convenuto di aggiornare il confronto attivando da subito tre commissioni specifiche per effettuare gli approfondimenti necessari sul nuovo modello organizzativo.

E' evidente che si apre la necessità di avviare un confronto con i lavoratori sulle nuove prospettive che si sono determinate, partendo dal presupposto che il primo degli obiettivi previsti dall'accordo del 27 marzo 2013 è stato raggiunto e pertanto si sono determinate le condizioni per non esternalizzare il caring.

Il secondo appuntamento riguarderà la fine del biennio di copertura dell'accordo in cui l'azienda sarà tenuta a presentarsi al tavolo avendo internalizzato attività in quantità tale da garantire il completo riassorbimento degli esuberanti denunciati.

Queste sono le migliori risposte a chi, in questi anni, ha paventato e alimentato le paure e le tensioni dei lavoratori per meri fini speculativi.

L'accordo del 27 marzo ha consentito di far attraversare ai lavoratori di Telecom il periodo di maggior crisi economica (la riduzione del fatturato aziendale dell'ultimo triennio ne è la miglior testimonianza) mantenendo il perimetro unico, evitando in questo modo le pericolose cessioni di rami aziendali utilizzate nei primi anni del 2000 e che oggi vedono lavoratori in profonda difficoltà e in presenza di un blocco delle uscite per pensionamento, determinato dalla sciagurata legge Fornero, che ha impedito di continuare a far transitare per gli ammortizzatori sociali 2500/3000 lavoratori l'anno.

Nel corso del coordinamento è stata poi raggiunta un'ipotesi di accordo sui nuovi turni per l'ambiente ASA/ASO. Un accordo che pone fine a una vicenda partita male e gestita peggio dall'azienda e che porta delle risposte effettive in termini di semplificazione della turnistica. Nei prossimi giorni saranno consultati i lavoratori interessati al fine di poter sciogliere positivamente la riserva.

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