

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

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

---

## COMUNICATO TELECOM ITALIA

Il 12 e 13 marzo si è svolto l'incontro fra Telecom Italia SpA, le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL ed il Coordinamento Unitario delle RSU.

L'incontro ha riguardato la situazione di Open Access, la nuova organizzazione del lavoro per i negozi sociali, l'esame congiunto sulla turnistica del 191 e del "Credito Consumer", una nuova articolazione delle giornate di "solidarietà" per una ampia parte dell'azienda. All'incontro hanno partecipato il Responsabile delle Risorse Umane di Telecom Italia e delle linee operative.

### Open Access

Durante l'incontro il Responsabile di Open Access, Ingegnere Paggi, ha illustrato i razionali industriali ed organizzativi dei progetti di revisione delle AOL e dei nuovi contratti d'appalto.

Il Responsabile aziendale ha ribadito la volontà di continuare sulla strada dell'aumento di efficienza ed efficacia dell'attività, dell'innovazione tecnologica e di processo e sul mantenimento degli obblighi di trasparenza più volte ribaditi dagli interventi regolatori dell'AGCOM. In tema di maggiore produttività l'azienda ha presentato un ulteriore miglioramento delle performances medie con un conseguente aumento degli indici di "saturazione" dell'attività del personale sociale.

Sulla questione del nuovo rapporto con le imprese, l'Azienda ha ribadito che le sperimentazioni in atto si prefiggono il compito principale di garantire il processo di reinternalizzazione attraverso una maggiore saturazione del personale sociale ed una migliore visibilità e trasparenza in ambito di responsabilità dei processi. Nel ribadire l'attuale divisione percentuale fra attività svolta "in house" e quella data in appalto sui guasti (80% e 20%), l'azienda ha dichiarato che la sperimentazione riguarderà 15 "cantieri" degli attuali 91 nei quali è suddivisa l'attività. Le centrali prescelte sono state identificate fra quelle a minor presenza di personale sociale.

Sempre sul tema degli appalti di rete le OO.SS. hanno rinnovato la loro preoccupazione sulla situazione dei subappalti. Da tempo il Sindacato denuncia una situazione di grande confusione in questo mondo, confusione nelle cui pieghe, troppo spesso, rischiano di celarsi comportamenti illeciti, situazioni di vero proprio lavoro "nero" e irregolare con immediate ripercussioni sulla qualità del servizio e, soprattutto, sulla sicurezza dei lavoratori coinvolti. Occorre che l'Azienda intensifichi ulteriormente i propri sforzi affinché la filiera degli appalti di rete venga ulteriormente "semplificata" così da consentire una agile ricostruzione dei processi ed una altrettanto facile verifica del rispetto delle leggi e delle norme. A riguardo il sarebbe opportuno che anche a livello territoriale si svolgessero incontri periodici di monitoraggio del fenomeno.

Per quanto riguarda la riorganizzazione delle AOL, Telecom Italia ha dichiarato come il progetto nasca dalla volontà di razionalizzare i centri "direzionali" a vantaggio dei presidi operativi "on field". Pur ribadendo come l'attuale processo veda interessato personale esclusivamente di Open Access, il responsabile aziendale ha, su specifica sollecitazione sindacale, ribadito la disponibilità ad allargare la ricerca di personale tecnico anche in altri ambiti aziendali, con particolare riguardo all'area del Caring.

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325  
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296  
UILCOM - Tel. 06-8622421 Fax 06-86326875

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

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

---

Sul tema degli straordinari l'azienda ha risposto alle sollecitazioni sindacali portando alcuni dati che dimostrano un trend di diminuzione del ricorso all'istituto dal 27 marzo ad oggi. In particolare è stata dichiarata una diminuzione da 40000 a 3500 ore\ mese di straordinari retribuiti. A queste andrebbero aggiunti circa 10000 ore\ mese di straordinario in "Banca Ore". Complessivamente una diminuzione di circa il 30 %. Pur apprezzando il trend di diminuzione, le segreterie Nazionali ed il Coordinamento non hanno potuto non sottolineare come tutt'oggi ancora permangono, in molte zone del Paese, comportamenti da parte di responsabili aziendali ancora inclini a considerare lo straordinario "un affare proprio", proponendone un uso ancora del tutto arbitrario e lontano dallo spirito e dalla lettera del 27 marzo. A riguardo dobbiamo registrare con favore la chiara affermazione aziendale riguardo la non liceità del ricorso a straordinari in ambiti Open Access interessati dalla Solidarietà, con meno favore però dobbiamo registrare la esasperante lentezza, vogliamo pensare che sia solo questo, con la quale le linee poi si allineano a questo importante assunto. Così come quando le OO.SS. sostengono l'opportunità di reinserire lo straordinario dentro un percorso di condivisione territoriale non si intende che la cosa si esaurisca con una telefonata di mera e sbrigativa comunicazione! La condivisione vuol dire spiegare quale sia il motivo "eccezionale" per cui si ricorre allo straordinario e, se possibile, cercare soluzioni condivise. E' chiaro che su questo punto OCCORRE da parte aziendale dimostrare di voler e saper presidiare meglio i processi interni e soprattutto rilanciare un modello di relazioni vere sul territorio.

Sul tema della geolocalizzazione le parti hanno deciso di riunire a breve la Commissione Controllo a Distanza per monitorare l'ulteriore step di implementazione dei geolocalizzatori e provare a condividere una posizione finale sul tema dell'eventuale registrazione dei dati e su chi possa essere abilitato a prendere visione dei dati. Sul primo punto la posizione sindacale è chiarissima: non occorre registrare alcunché dal momento che i dati utili a ricostruire la "storia" dei guasti sono già contenuti nel WFM. Sul secondo punto, senza disconoscere il ruolo gerarchico dell'AOT, le OO. SS. continuano a pensare che l'unica figura titolata (per come è stato pensato lo strumento il 27 Marzo) a vedere i dati del geolocalizzatore sia l'RJM che effettua il dispaccio dell'intervento.

### **Negozi sociali**

Come già confermato nelle scorse settimane l'azienda ha confermato la propria disponibilità a non procedere con il processo di "fusione de facto" dei negozi sociali in 4GR, la catena retail di proprietà con CCNL Commercio. Degli attuali 29 negozi sociali l'azienda conferma di voler continuare a gestirne direttamente 22 (confermata ad oggi la chiusura dei negozi di Torino C.so Racconigi, Mestre Via Poerio, Cagliari via Alghero, Roma via del Tritone, Napoli P.zza Bovio, Messina V.le San Martino e Milano P.zza Einaudi). A riguardo le parti hanno sottoscritto un importante accordo quadro con il quale si conferma la permanenza dell'asset nel perimetro diretto di Telecom Italia e, al fine di migliorarne le performance e aumentarne la sostenibilità economica, si stabiliscono dei criteri di intervento finalizzati ad una più efficace organizzazione del lavoro. In particolare si darà vita ad un vero e proprio piano di job rotation che, a partire dal personale di caring services, offrirà la possibilità di trasferimento in uno dei negozi sociali. Contemporaneamente agli attuali lavoratori dei negozi verrà data la possibilità di optare per un percorso di riprofessionalizzazione in ambito dei processi di reinternalizzazione di Consumer e Business (Commerciale), nella divisione Caring Services, in Open Access ed in altri ambiti aziendali (questi stessi ambiti saranno bacino di arrivo per i lavoratori dei sette negozi sociali in chiusura).

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

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

---

Verrà poi avviato uno specifico programma di implementazione e miglioramento dei sistemi informatici ed un mirato ciclo formativo dedicato al mondo retail. In tema di organizzazione del lavoro verranno predisposte turnistiche che tenderanno ad adattare nel migliore dei modi possibili la presenza del personale alle diverse pedonabilità dei punti vendita ( a riguardo verranno utilizzati gli strumenti contrattuali che consentano una presenza il più possibile omogenea all'afflusso di clienti). Riguardo la possibilità di una settimana lavorativa di 6 giorni, da subito ritenuta "critica" dalle OO.SS., le parti hanno convenuto che si possa prevederne l'adozione solo previo specifico accordo sindacale in sede territoriale.

A seguito della nuova organizzazione del lavoro dal 1 luglio la percentuale di solidarietà passerà dal 9,23 a 6,15%.

A riguardo le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL non possono che esprimere un parere più che favorevole. La decisione di non dar corso all'uscita dal perimetro Telecom dei negozi rientra pienamente nello spirito del 27 marzo e della volontà, anche attraverso un recupero di produttività ed efficienza, di mantenere l'unicità dell'azienda. Con l'iniziale progetto aziendale, sebbene si garantisse ai lavoratori dei negozi il ricollocamento volontario in altri ambiti Telecom, si sarebbe ulteriormente ridotto il perimetro aziendale aggravando paradossalmente, attraverso il ricollocamento del personale, la situazione degli esuberanti in Telecom. Accettando questa ulteriore sfida il sindacato confederale conferma la propria assoluta volontà di non disperdere in alcun modo il patrimonio di professionalità aziendali e di voler credere nella scommessa di poter superare l'attuale fase di difficoltà con un'azienda "intatta" ed un perimetro occupazionale stabile. Del resto lo stesso spirito che ha portato a raccogliere la sfida dell'efficientamento di Caring Services fronte della sua non societizzazione.

### **Giornate di solidarietà**

Ad un anno dalla sottoscrizione dei Contratti di Solidarietà le Parti hanno convenuto di apportare alcune modifiche sull'articolazione delle giornate di fruizione. Per prima cosa è stato, come fin dal 27 marzo rivendicato dalle OO. SS., stabilito che anche il personale dell'area "vendite" svolgerà le proprie giornate di solidarietà per intere giornate. In oltre si è apportata una semplificazione per la quale circa 11000 dipendenti dei reparti "non turnisti" vedranno le loro giornate di solidarietà collocate esclusivamente di venerdì. Questo porterà una razionalizzazione in molti reparti ed avrà l'effetto di poter dare ai lavoratori interessati il calendario delle giornate in CDS sino al 2015. E'opportuno a questo punto che le deroghe che ancora persistono in alcuni ambiti aziendali abbiano a cessare.

### **Caring Services**

Durante la due giorni di coordinamento i responsabili del "Caring" hanno presentato il nuovo modello di servizio del credito "consumer". Nelle intenzioni aziendali la nuova manovra sarà finalizzata, anche attraverso l'introduzione di una nuova turnistica, ad internalizzare attività di "*phone collection*" (l'azienda conta di passare dall'attuale 23% di attività svolta in house al 29%), oggi in larga parte svolta fuori dal perimetro aziendale. Una parte dell'attività sino ad oggi svolta dal personale del credito verrà svolta in ambito "DAC". Alla fine della manovra, a detta dei responsabili aziendali, si arriverà ad una omogeneizzazione delle competenze tale da permettere di arrivare ad una "figura unica" di operatore che possa presidiare tutto il processo. Oltre ad un intervento sulla turnistica l'azienda ha

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325  
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296  
UILCOM - Tel. 06-8622421 Fax 06-86326875

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

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

---

annunciato un percorso formativo (front end\back office) ad hoc ed un intervento massiccio sui sistemi informatici per arrivare alla creazione del "portale Integrato del Credito".

Da parte sindacale si è molto insistito sull'urgenza che questa, come le altre manovre in ambito caring, sia finalizzata alla reale internalizzazione di nuove attività oggi gestita in esterno. Anche il progetto sul credito consumer, come del resto quello sul credito business, sarà valutato positivamente se non si tradurrà in una mera circolazione e redistribuzione di attività da un ambito aziendale ad un altro ma se riporterà davvero in Telecom competenze e volumi oggi fuori dall'azienda ( a riguardo registriamo con favore la rinnovata attenzione aziendale per le attività di credito finalizzate soprattutto alla conservazione della base clientela e non più al solo recupero, sebbene importante, di parte del credito non versato). Nei prossimi giorni proseguirà l'analisi della nuova turnistica; contemporaneamente occorrerà mettere a verifica gli interventi già fatti in ambito "credito business".

Sul 191 le parti hanno convenuto di apportare alcune significative modifiche all'ipotesi di nuova turnistica del reparto precedentemente non approvata dai lavoratori interessati e notevolmente peggiorata dalla partenza unilaterale dell'Azienda. Si è proceduto ad una armonizzazione della matrice settimanale, si sono ridotti alcuni turni serali per i part time e si è introdotta una "moratoria" sino a settembre dei turni "jolly" per consentirne la partenza dopo una effettiva verifica dell'utilità del turno stesso e dell'efficacia complessiva della nuova turnistica. L'azienda ha confermato la volontà, una volta terminato il processo di revisione dell'organizzazione del lavoro e della turnistica, a completare anche in ambito "191" il processo di valorizzazione delle professionalità già avvenuto negli altri ambiti di Caring Services.

Entro il prossimo 15 aprile dovranno svolgersi le assemblee consultive per verificare il consenso dei lavoratori e, eventualmente, sciogliere positivamente la riserva.

In linea generale sul "Caring" le Segreterie Nazionali ed il Coordinamento hanno sottolineato la necessità di iniziare al più presto la verifica sugli effetti del 27 marzo in termini di recupero di produttività nel settore. Occorre accantonare definitivamente il tema della societizzazione e continuare a migliorare le condizioni di lavoro del personale di "Caring Services", preconditione indispensabile per ottenere migliori risultati e, conseguentemente, aumentare produttività e sostenibilità dell'intera organizzazione. Anche sul tema delle reinternalizzazione è stato ribadita l'urgenza di iniziare al più presto la verifica di quanto fatto sino ad oggi, sia in termini di volumi che di valore delle attività reinternalizzate. A riguardo le OO. SS. hanno rinnovato la richiesta di non considerare la Divisione "compartimentata" rispetto al resto dell'Azienda. Il Responsabile delle Risorse Umane, evidenziando una sensibilità tutta nuova relativamente al tema posto, ha dichiarato che, nei limiti del possibile, il Caring deve considerarsi un settore dal quale, anche in virtù della età media più basa rispetto al resto dell'azienda ed all'alto livello di scolarizzazione medio, poter transitare in altre realtà aziendali. A riguardo le OO. SS. hanno rinnovato l'invito a completare una mappatura dettagliata dei fabbisogni professionali in azienda, delle conoscenze e delle competenze dei lavoratori per iniziare davvero un processo di valorizzazione che, accrescendo la motivazione e riducendo il fenomeno della "sottoccupazione intellettuale", avrà delle innegabili ripercussioni sulla produttività.

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

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

---

In conclusione le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL ritengono di poter esprimere soddisfazione per l'approccio con il quale l'azienda ha affrontato questa due giorni molto densa. Dopo mesi durante i quali, a seguito delle vicissitudini societarie, il Coordinamento non s'è riunito e, sui territori come negli incontri tecnici, l'atteggiamento aziendale è sembrato più improntato ad una tattica dilatoria ed elusiva, pare oggi di cogliere un rinnovato interesse a coltivare relazioni sindacali costruttive.

Il percorso intrapreso con gli accordi del 27 marzo non può essere affrontato da Telecom Italia con la superficialità e l'unilateralità che spesso ha dimostrato nei mesi passati. Positiva è la volontà espressa dall'azienda a rimettere al centro della propria azione e del confronto sindacale una vera politica industriale, che veda al centro i lavoratori, le loro professionalità, i sistemi di crescita e sviluppo delle carriere tarate ai progetti industriali e di sviluppo, l'esigenza di rincorrere un nuovo mix generazionale pur con le complicazioni normative e societarie. Nei prossimi giorni andranno calendarizzate la verifica complessiva su Caring Services e quella, colpevolmente in ritardo, sulle aree di staff per poter dare una maggiore organicità ai processi di riorganizzazione in atto in azienda.

Ora è importante, come già detto, che l'Azienda dimostri di scommettere davvero su questi propositi e, soprattutto, dimostri di controllare i propri processi interni per evitare di continuare a dare l'impressione di essere un corpo dove la "mano destra spesso non sa, o peggio sabotata, ciò che fa la sinistra".

Infine come Sindacato accogliamo favorevolmente la volontà, espressa al tavolo dal Responsabile delle risorse Umane, di puntare ad un nuovo modello di relazioni sindacali, partendo soprattutto col "riassegnare" dignità al confronto sui territori rispetto alle tante tematiche da affrontare.

Roma, 18 Marzo 2014

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