



Via Pedrotti, 5-10152 TORINO
tel. 011/2442500-fax 011/2442297



FISTel – CISL
Federazione Informazione
Spettacolo e Telecomunicazioni

Via M. Cristina 50 –10125 TORINO
tel. 011/6520011-fax 011/6520567



Via Alessandria, 21-10152 TORINO
tel. 011/232188-fax 011233554

INCONTRO DEL 13 NOVEMBRE 2012: RIORGANIZZAZIONE ASA – BANDI VERSO OA

In data 13 novembre us l'azienda ha convocato le RSU di Telecom Piemonte e Valle D'Aosta, in merito ai seguenti temi:

- Riorganizzazione ASA;
- Bandi per riconversione professionale 2012.

L'azienda ha ricordato che **i fabbisogni on-field, relativi ai bandi, a livello nazionale erano 614, che a seguito dei bandi sono stati identificati 322 lavoratori idonei** e che sono in corso i relativi **corsi di formazione**.

In merito ad **ASA**, settore oggetto di **riorganizzazione a livello nazionale**, l'azienda ha esposto le varie fasi del percorso, con il quale si pone alcuni obiettivi quali, ad esempio: rispettare il nuovo modello di servizio di OA (NMS), uniformare i turni, coprire le attività durante le fasce meno presidiate (sere e sabati), presidiare meglio le fasce di traffico, migliorare l'andamento MOS/MOI.

Il percorso di riorganizzazione prevede il superamento (**chiusura**) di alcune sedi **Customer Operations Fixed (187 commerciale)** a favore delle relative ASA di competenza. Tali sedi sono: **ALESSANDRIA, VERONA, MESSINA, COSENZA**. I lavoratori del 187 commerciale ubicati in tali sedi confluiranno, pertanto, nelle relative ASA dal **1° dicembre 2012**. La delegazione, a tale proposito, ha posto quesiti in merito ai numeri delle persone coinvolte in tale passaggio, forniti dall'azienda, nonché di eventuali ricadute di attività conseguenti alla chiusura delle sedi del Customer Operations Fixed,

Successivamente a tale manovra, e grazie anche alle riconversioni interne, l'azienda avrà ulteriori lavoratori da destinare ai **fabbisogni on-field**, che saranno soddisfatti nei seguenti modi:

- Superamento (**chiusura**) delle sedi **ASA di SONDRIO, CREMONA, MATERA, CALTANISSETTA** e riequilibrio delle sedi di **PORDENONE e COSENZA**. I lavoratori di tali sedi passeranno ad operare on-field;
- **Passaggi di personale verso AOA**, tramite riconversioni in tecnici on-field, triangolazioni e riconversioni verso attività di progettisti AOA, a seguito di progetti quali NGAN ed EXPO 2015.

Per quanto attiene il **presidio orario da garantire** in ambito ASA è stato indicato l'arco temporale **8.00-20.00** per HOME, OFFICE, CUSTOM, nonché maggiori coperture per **i sabati e le sere**, necessari con l'avvio di SLA sino alle 20 e per le nuove offerte.

In merito alle **DOMENICHE**, ai **FESTIVI** ed ai **FUORI ORARIO** la copertura sarà garantita dal presidio H24 di **ASA SUD** e degli **Outsourcers**. Gli approfondimenti sulla turnistica ed i nuovi "pesi" relativi alle fasce orarie saranno oggetto di **specifico incontro nazionale successivo**. Come di consueto, l'eventuale ipotesi di accordo in merito agli orari, sarà sottoposta al voto dei **lavoratori coinvolti, prima di essere sottoscritta dalle Organizzazioni Sindacali**.

Per quanto attiene il **presidio ASSURANCE-OLO** l'azienda ha indicato che dai **4 centri CNATI ex NWS (ANCONA, TRIESTE, BARI 1 e BARI 2)**, l'**interfaccia OLO** sarà svolta **direttamente dalle ASA di competenza**. Sarà, inoltre, riconfigurata la funzione **OLO Process & Operations**, con la definizione di 2 ambiti di attività: National Service Management e Competence Center OLO. I lavoratori dei 4 centri CNATI sopra citati, confluiranno quindi presso: ASA SUD, Competence Center OLO e National Service Management (lavoratori di Bari), Competence Center OLO e National Service Management (lavoratori di Ancona), Operations Management e National Service Management (lavoratori di Trieste).

A seguito della distribuzione delle attività dai centri CNATI alle ASA e della redistribuzione delle attività di accoglienza dei clienti TOP da 2 a 4 territori, le 4 ASA (Nord-Ovest, Nord-Est, Centro e Sud) saranno in grado di **svolgere completamente il presidio di tutta la clientela** (OLO-TOP-OFFICE-HOME). La sola eccezione transitoria è relativa ad **ASA NORD-OVEST**, presso la quale l'attività OLO sarà temporaneamente gestita dal **Centro ASO.OCC di Ancona**, in attesa dell'ingresso di lavoratori provenienti da altre linee che saranno ubicati presso ASA Nord-Ovest. Inoltre, il **polo Custom torinese acquisirà la clientela "Unmanaged"**.

Le RSU hanno posto quesiti relativamente a **domande di trasferimento** presentate da alcuni lavoratori ASA di Corso Bramante, anche datate, alle quali ad oggi non è stato dato seguito. E' stata, inoltre, indicata la volontà espressa da alcuni lavoratori di voler lasciare il reparto a causa del **clima frenetico**, presente nel reparto, dovuto anche al fatto che i lavoratori talvolta devono abbandonare un'attività per svolgerne un'altra immediatamente. Il Responsabile di Linea presente all'incontro ha dichiarato che il numero delle richieste di trasferimento, ad oggi, pervenute è esiguo e che non si oppone ai trasferimenti, ma ha anche indicato che i lavoratori che chiedono il trasferimento devono essere necessariamente sostituiti, pertanto, sono necessari scambi alla pari che la Linea potrebbe valutare. In ogni caso, al fine di ottenere un trasferimento da ASA è necessario aver formulato **richiesta scritta** ed avere inviato la stessa ai Responsabili di Linea ed all'HR di competenza. Ribadiamo, comunque, che ASA è ritenuto dalle Organizzazioni Sindacali, un ambito strategico e determinante per il funzionamento di Open Access. Per quanto attiene gli scambi, non riteniamo, comunque, debbano essere i lavoratori a dover rintracciare altri colleghi a titolo di Loro futuri sostituti, in quanto esiste in azienda una Funzione HR a questo preposta, che deve attivarsi in tali casi.

E' stato, inoltre, richiesto dalla delegazione, che nel momento in cui ai lavoratori di ASA vengano assegnate **nuove procedure, strumenti o modalità di lavoro, siano fatti incontri propedeutici**, con i Responsabili per spiegarne l'utilizzo e la motivazione della loro introduzione. A tale quesito la Linea ha dato riscontro positivo.

Sono state, inoltre, evidenziate dalle RSU, problematiche relative alle procedure informatiche ed ai sistemi utilizzati dai lavoratori, che spesso impongono lunghe pause per problemi tecnici, comportando l'aumento delle tempistiche nello svolgimento delle attività. Il Responsabile di Linea, pur riconoscendo qualche problema di lentezza dei processi, riconducibili ai sistemi stessi, informa che tali sistemi saranno oggetto di aggiornamento release fino alla prossima sostituzione, che avverrà nella primavera del 2013.

E' stato, inoltre, dichiarato dalla Linea che il numero delle chiamate ha registrato un decremento, del 10% circa, attribuibile anche ad un **minor tasso di segnalazione**. Nel contempo, però, è stato registrato un **incremento della soddisfazione della clientela ed un decremento delle "ripetute"**.

Come parte sindacale territoriale, rinviando ogni valutazione di merito al prossimo incontro dedicato ad ASA, durante il quale saranno approfonditi i nuovi orari ed i nuovi turni. In particolare, inoltre, esistono ancora attività gestite in outsourcing che potrebbero, a nostro parere, essere oggetto di internalizzazioni successive.

L'incontro è proseguito con l'illustrazione dei dati relativi ai **bandi di riconversione professionale a favore di Open Access, per il territorio piemontese e valdostano.**

A fronte di un fabbisogno di **108 tecnici on field**, sono state totalizzate **110 adesioni** da parte di lavoratori, tra questi, **64 sono risultati idonei alla mansione e 46 non idonei**. Sono, inoltre, pervenute **9 adesioni da lavoratori di altri territori, tra i quali 7 risultano idonei**. Sono state, inoltre, analizzate le adesioni e gli esiti conseguenti, sui singoli reparti. I reparti che hanno registrato maggiori adesioni risultano essere: Mobile Customer Operations (51 adesioni e 20 idoneità ottenute) e Directory Assistance (18 adesioni e 8 idoneità ottenute). Le RSU hanno evidenziato come alcuni lavoratori giudicati non idonei, sono risultati tali ancor prima della visita medica, quindi, solo a seguito di un breve colloquio gestionale e non hanno ricevuto, ad oggi, alcun riscontro negativo ufficiale. Inoltre, constatando la distanza fra i numeri degli idonei e quello del fabbisogno, le RSU hanno chiesto la possibilità di un eventuale recupero di personale, tramite un "riesame" dei candidati ritenuti precedentemente inidonei. L'azienda, subordinando le esigenze di organico di Open Access ai risultati finali della manovra riorganizzativa di ASA, non ha escluso questa possibilità, mentre ha chiaramente affermato che provvederà a dare l'informativa adeguata ai candidati giudicati inidonei.

E' stato, inoltre, condiviso il concetto che **i lavoratori idonei ai bandi che, ad oggi, partecipano ai relativi corsi di formazione, nel caso di inidoneità dovuta al mancato superamento della prova finale del corso, saranno riassegnati ai reparti nei quali erano precedentemente ubicati.**

Prima di chiudere l'incontro sono state **poste domande e dubbi relativi a temi e problemi sollevati dai lavoratori tecnici on-field di Open Access e del 191 commerciale**, per le quali demandiamo l'esposizione ad un successivo documento in merito, non appena avremo ottenuto i relativi riscontri dall'azienda.

**RSU TELECOM ITALIA PIEMONTE E VALLE D'AOSTA
SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM UIL**

Torino, 29 novembre 2012