



Ancona, 28 luglio 2012

## **SLC FISTEL UILCOM: i NODI di OPEN ACCESS**

La particolare fase di Telecom Italia non ci esime dal segnalare, anche nel pieno dell'estate, come molti nodi aziendali stiano venendo al pettine, in particolare le nostre organizzazioni sono preoccupate per il silenzio sul Piano Industriale, sulle forti pressioni intorno ai Customer, sulle azioni "preparatorie" per una eventuale societizzazione e sulla RETE.

Queste tematiche MACRO s'intrecciano poi con quelle di livello locale ed in particolare, ultime in ordine di tempo, sull'organizzazione OPEN ACCESS.

La sensazione è di un "vivere alla giornata" e a nostro giudizio, siamo di fronte ad una carente programmazione dell'organizzazione del lavoro, non si spiegherebbero altrimenti le tante questioni aperte che proviamo a sintetizzare:

- 1) **GIUNTISTI** dopo aver riscoperto il valore di questo reparto (10 anni dopo le nostre proteste per la chiusura) e dopo aver predisposto programmi e organigramma, siamo a punto daccapo. L'azienda pensava di far ripartire la "vecchia" macchina senza pagar dazio per averla fatta marcire, ed ora si ritrova con molti problemi. In ordine: obiettivi ed attività ci sarebbero, ma i lavoratori scelti per il NOF, **non vengono sostanzialmente impiegati per queste attività**, si continua ad impiegarli per dare soccorso ai colleghi tecnici per tirare cavetti e fare attività di piccolo cabotaggio legato agli obiettivi immediati su impianti e guasti. Le poche attività NOF vengono destinate o ad impresa oppure per comodità, a tecnici ISF-D più vicini al luogo di intervento. Mancano strumentazioni adeguate e la possibilità di mettere in pratica quanto imparato nei corsi. Rispetto ai programmi, che tra l'altro prevedono significativi investimenti in Fibra Ottica anche nella nostra regione, l'organico è fortemente sottodimensionato.
- 2) **CENTRI DI GOVERNO** (FOM, DELIVERY, ASSURANCE, PUNTO SMALL ecc) continua l'**ossessione del management Telecom per lo "Span of Control"**. Ovvero, la definizione a tavolino del rapporto tra interni (analyst, tecnici specializzati interni ecc) e esterni (tecnici Impianti fonia - Dati ecc). Questo concetto nato (in Inghilterra in particolare) per tenere sotto controllo il rapporto tra lavoratori diretti (impiegati/operai) ed indiretti (capi) è stato travisato in quanto gli indiretti non sono "capi o colletti bianchi" ma tecnici che consentono il funzionamento della macchina organizzativa. Andrebbe fatta invece, come chiediamo da tempo, una **RIFLESSIONE PIU' APPROFONDATA sul sistema WFM**, che porti ad una maggiore flessibilità ed efficacia. Non vorremmo sentirci dire, 10 anni dopo come nel caso dei giuntisti, che si dovrebbe ritornare ad un sistema più confacente al territorio, come lo erano i vecchi AL (Assegnazione Lavori) che consentivano una maggiore razionalità negli interventi esterni. Il FOM è ampiamente sottodimensionato nell'organico, così come il Punto Small di Delivery, che cura le attività specializzate. La disponibilità dei lavoratori in solidarietà alla riqualificazione in questi reparti sarebbe immediata, ma stranamente Telecom non vuole reimpiegarli.
- 3) **ORGANIZZAZIONE TECNICI ESTERNI** naturalmente in base all'organizzazione RJM (Fom e Delivery) sono dispiegati i tecnici. La questione centrale rimane sempre la stessa, cioè, **ogni reparto deve svolgere il proprio ruolo**. L'organizzazione delle attività dal cliente deve essere affidata al Fom e ai centri di governo che preparano le attività con tutte le articolazioni del caso e la

finalizzazione dei tecnici di rete esterni. *Proprio come nel calcio: c'è un centrocampista che filtra e predispone (Delivery), una regia che distribuisce (Fom) e i centravanti che finalizzano il lavoro di squadra (tecnici esterni), se i ruoli non sono rispettati si rischia di non avere una buona disposizione in campo.*

Va aggiunta una forte **INTENSIFICAZIONE DELLA PRESTAZIONE**. Cosa significa? Vuol dire che oggi, anche attraverso i terminali informatizzati, sono state aggiunte prestazioni e servizi che il tecnico deve svolgere, in molti casi sono procedure BUROCRATICHE. Sono stati inseriti per ogni attività (WR) processi, flussi e certificazioni tali per cui per ogni attività principale ce ne sono almeno 2 da svolgere (georeferenziazioni, follow.me, certificazioni varie, rientri in Telecom, NBD, gestioni pratiche OLO, U009, ecc) un guazzabuglio inestricabile. Un po' come nel film "tempi moderni" di Chaplin, che sta aumentando stress, tempi e percorrenze.

- 4) **FORMAZIONE** tempi e percorrenze aumentano anche per colpa di una carente formazione, che dovrebbe essere estesa a tutti con particolare attenzione allo sviluppo delle professionalità dei più giovani. Questo consentirebbe di poter contare su tecnici formati in ogni zona che potrebbero intervenire anche negli ambiti più specialistici. Non possiamo accontentarci delle riunioni di "Formula Servizi" che quasi esclusivamente si occupano della verifica degli obiettivi, piuttosto che puntare sulla formazione specialistica che produce il vero sapere che diventa la qualità del servizio al cliente. È necessario utilizzare anche le fasi di minor attività, come nella stagione estiva, per programmare formazione ed affiancamenti finalizzati alla costruzione di competenze specifiche, come ad esempio nel segmento della configurazione routers ed impianti più complessi, servizio molto apprezzato dalla clientela. Aggiungiamo che le attività (WR) spesso non sono chiare e che questo comporta maggiore stress ed inefficienza.
- 5) **REVISIONI PALIFICAZIONI E CROSS ACTIVITIES**. Va detto ad onore del vero che trattasi di una positiva internalizzazione di attività, finora svolta dall'impresa. Detto questo però la questione ha avuto un'organizzazione piuttosto singolare. Anziché assegnare la revisione ad Open Access, così come avveniva in passato, la quale poi si organizzava per distribuirla, sono stati "prelevati e prestati" lavoratori appena formati provenienti dai Bandi per dedicarli esclusivamente a tale attività. È evidente che tali lavoratori tarderanno a dare il loro contributo on field in modo autonomo ed è altrettanto evidente che non possono svolgere questo mestiere in una sorta di formazione.
- 6) **TRASFERIMENTO DI VIA TORRESI** da tempo si vocifera del trasferimento in via Miglioli delle strutture di via Torresi, che tra l'altro, non hanno ancora avuto comunicazioni ufficiali. Su questo punto le scriventi **chiedono un confronto a breve con l'azienda** per comprenderne gli impatti, i costi, le economie, i riflessi sul personale e l'organizzazione dell'insediamento della struttura che consta di circa 60 unità. Inoltre, ci sono voci anche rispetto al trasferimento di alcune strutture di via della Montagnola per le quali vorremo avere maggiori informazioni e dettagli. Essendo circolate notizie di una decisione imminente sarebbe necessario un confronto prima di qualsiasi iniziativa da parte delle strutture aziendali interessate. Inoltre approfittando dei tanti temi sopra esposti riferiti ad Open Access sarebbe indicato poter contare anche della presenza della linea operativa regionale AOL.