

Roma, 17 aprile 2012

Comunicato ai Lavoratori TELECOM

Nelle giornate del 10 e 11 aprile u.s. si è svolto il previsto incontro tra Telecom Italia ed il Coordinamento Nazionale RSU, unitamente alle Segreterie Nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, per affrontare i temi di cui all'ordine del giorno e in particolare analizzare i dettagli del piano riorganizzativo 2012, realizzato nell'ambito dell'accordo 4 agosto 2010 (allegato 1).

In apertura del confronto, l'azienda ha illustrato lo scenario economico dei mercati nazionali ed internazionali e l'andamento del mercato delle Tlc per contestualizzare gli interventi di carattere organizzativo che intende proporre.

Per la prima volta in Italia, si è registrata una riduzione dei ricavi che ha coinvolto tutte le aziende del settore, con una forte riduzione dei margini nell'anno 2011 e una previsione, per l'anno in corso, di un'ulteriore contrazione in grado di far evolvere in negativo i bilanci delle società del settore. In questa situazione Telecom registra la perdita più significativa, con una riduzione di 1 miliardo di euro di fatturato nel mercato domestico. Tale contrazione si aggiunge a quelle già registrate nel corso del 2010.

Nel mezzo di tale difficile situazione di mercato, altro elemento di forte preoccupazione è rappresentato dagli interventi legislativi inerenti alla rete, per la quale è prevista la "liberalizzazione" dell'ultimo miglio, attraverso una disaggregazione dei costi di manutenzione da quelli di utilizzo. Su tale tema, si attende la regolamentazione che AGCOM dovrà realizzare entro 120 giorni dall'approvazione delle modifiche che potrebbe impattare significativamente sull'attuale organizzazione aziendale.

Infine, i recenti interventi in materia di accesso alla pensione (con un forte innalzamento dell'età anagrafica e contributiva) e ammortizzatori sociali creano un contesto in cui, nei prossimi anni, non sono previste uscite di personale che "riequilibrino" la perdita di volumi che si è registrata. In quest'ambito resta ancora indefinita la situazione del personale che rientra nell'ambito di applicazione del 4 agosto 2010 che prevedeva 3900 uscite volontarie incentivate, di cui a oggi ne sono state realizzate solamente 2000.

Con questo scenario Telecom ha comunicato alle OO.SS. la necessità di voler organizzare l'attività del 2012 nello spirito dell'accordo sopra richiamato. Pertanto, sta verificando le disponibilità di uscita del personale, attraverso una prenotazione, sino al raggiungimento delle 3900 unità. Uscita che sarà realizzata concretamente solo nel momento in cui ci saranno certezze in merito al mantenimento della vecchia disciplina pensionistica per il personale rientrante in accordi di riorganizzazione siglati prima della riforma.

Con tale premessa, prevedendo una adesione alla mobilità molto forte nel settore Open Access, ha predisposto un bando di riconversione professionale per 614 unità con il ruolo di tecnico on-field, il cui dettaglio è riportato nell'allegato 1.

Parallelamente l'azienda ha comunicato di voler procedere a una semplificazione delle sedi dei Customer, attraverso la riduzione dei servizi offerti in ogni città secondo lo schema riportato dall'allegato 1.

Le Segreterie Nazionali hanno apprezzato l'uscita dei Bandi, che confermano quanto concordato nell'accordo del 2010, evidenziando, nel contempo, numerose criticità nel resto del piano proposto.

Infatti, sia la riconversione professionale del personale di Sales Mobile, Push Sales Fisso e di altre funzioni HQ in ambito Consumer, Sales Business e di altre funzioni HQ in ambito Business, Pre Sales & Project Management, Sales, Service Management e di altre funzioni HQ in ambito TOP (oltre 600 unità che sarebbero indirizzate ad attività di customer così come evidenziato nell'allegato 1) sia la semplificazione delle sedi operative impatterebbero pesantemente sulle condizioni di circa 2000 lavoratori, costringendoli a cambiare attività e/o orari di lavoro.

Le Segreterie Nazionali hanno evidenziato che, seppur le condizioni di mercato e la contrazione dei volumi richiedano un intervento organizzativo finalizzato a ridurre gli effetti negativi, tali interventi vanno realizzati nell'ambito di una generale ridiscussione del Piano d'Impresa 2013 – 2015. Solo in questo modo si potranno coniugare i sacrifici richiesti ai lavoratori e le giuste tutele occupazionali che andranno garantite nella conferma del perimetro aziendale.

L'impossibilità di usare lo strumento del "pre-pensionamento", a causa delle modifiche al regime pensionistico e a quello degli ammortizzatori sociali, impongono una sfida nuova che richiede una forte responsabilità. Infatti, non potendo più agire sul fronte costo del lavoro (attraverso una riduzione degli organici) sarà necessario procedere a una internalizzazione delle attività con conseguente saturazione delle prestazioni lavorative, in un ambito di riassetto complessivo dell'azienda.

Interventi realizzati al di fuori di questo schema rischiano solamente di demotivare i lavoratori e far venir meno l'unica condizione che può permettere a Telecom di vincere la sfida che ha di fronte: una condivisione totale del progetto tra i vertici e i lavoratori di Telecom.

Per queste motivazioni le Segreterie Nazionali di SLC FISTEL e UILCOM, unitamente al Coordinamento Nazionale delle RSU, hanno chiesto all'azienda di procedere in tempi rapidi all'avvio dei Bandi proposti; per quanto attiene invece alla riconversione verso le attività di customer ed alla riorganizzazione/specializzazione per sede delle stesse attività, è stata sostenuta con forza la necessità di riaffrontare tale discussione nel contesto complessivo del nuovo Piano Industriale e dell'intera riorganizzazione aziendale, sottolineando fin da ora che il progetto delle Customer Operations deve essere discusso nella sua totalità, con particolare riguardo alla salvaguardia professionale dei lavoratori di quelle regioni che negli ultimi anni si sono visti depauperare di attività pregiate a favore in alcuni casi del mondo outsourcing.

Per questo, le OO.SS hanno chiesto di istituire una commissione che abbia lo scopo di analizzare quantità e qualità professionale delle uscite in mobilità, verificare la provenienza delle domande per i bandi in uscita e individuare congiuntamente criteri oggettivi e selezionati per l'individuazione delle unità da riconvertire professionalmente al fine di garantire equità e trasparenza.

I risultati dei lavori, secondo il sindacato, dovranno essere collocati nella discussione generale di riorganizzazione aziendale in maniera congiunta al piano complessivo di riorganizzazione delle attività di customer e realizzati in maniera parallela alla conferma dei livelli occupazionali e del perimetro aziendale.

I responsabili aziendali, condividendo le preoccupazioni espresse dalle OO.SS hanno chiesto un rinvio della decisione per potersi confrontare con i vertici aziendali. Al termine di tale ulteriore approfondimento l'azienda ha confermato a breve l'avvio dei 614 Bandi di riconversione professionale verso Open Access (ai quali potranno partecipare i lavoratori di tutte le funzioni organizzative tranne quelle che hanno già ricevuto bandi in ingresso), e si è dichiarata disponibile ad avviare un confronto complessivo sui processi di riconversione in ambito customer, come richiesto dal sindacato, posticipando quindi l'avvio di tale processo.

E' evidente che, in caso di esito negativo di tale discussione, si aprirebbe uno scenario difficile, con il sindacato costretto a contrastare un processo riorganizzativo deciso unilateralmente e non in grado di assicurare, alla scadenza degli effetti contenuti nell'accordo del 2010, garanzie occupazionali e conferma del perimetro aziendale.

E' stato inoltre congelato tutto il progetto di specializzazione per sede/riconversione dei Customer Care in attesa di un confronto più complessivo.

In questa situazione le OO.SS hanno contestato anche la recente modifica alla struttura dei venditori. Su questo tema l'azienda sta procedendo, in contrasto a quanto previsto dall'accordo richiamato, a esternalizzare pezzi significativi di attività, mettendo a repentaglio la qualità dei venditori interni. Il Sindacato ha espresso un giudizio fortemente critico su tale riorganizzazione ed ha chiesto a Telecom di aprire una seria discussione su un settore strategico per il business aziendale, calendarizzando in tempi brevi un nuovo incontro per affrontare tale problematica e ricercare un modello basato sulla forte motivazione del personale diretto, vero fattore di successo dell'attività invece di continuare a privilegiare il lavoro affidato all'esterno.

Nella seconda giornata sono stati affrontati ulteriori progetti, riportati negli allegati, tra cui:

- **i nuovi orari in ambito Directory Assistance**, per i quali le OO.SS hanno chiesto di avviare una discussione congiunta nell'ambito della Commissione paritetica della DA che ha già operato in precedenza in modo positivo;
- **Wholesale National**, con la previsione di una riconfigurazione dei servizi di Delivery e Assurance della clientela OLO che interesserà circa 200 unità e che per effetto della migrazione verso Open Acces non saranno più interessate dalla solidarietà. Le unità interessate sono riportate nell'allegato. La motivazione di tale manovra, secondo l'azienda, è per rispondere in modo più efficace e risolvere celermente le problematiche di attivazione e assistenza tecnica, nei confronti degli OLO.; **Open access**, Si prevede un nuovo modello organizzativo ed operativo delle AOA con il superamento delle attuali 8 Field Operation Bu in ambito Aol, riguardante i Tecnici ex Pso che focalizzerà la attività degli stessi verso la clientela di fascia alta.

Inoltre, sono state annunciate sperimentazioni, riportate negli allegati, inerenti il 187/2 in ambito residenziale, alla progressiva integrazione tra tecnici tx ex Tim e tecnici tx sulle attività di stazioni radio base; tale necessità deriva dal progressivo decremento occupazionale frutto delle varie fuoriuscite per mobilità ed esodi vari in OA e che nel corso degli anni a compromesso la garanzia funzionale degli interventi tecnici con pesanti ripercussioni sui carichi di lavoro per i lavoratori anche e soprattutto per garantire l'istituto della reperibilità, una nuova modalità di comunicazione della pausa per i tecnici esterni (on field) che prevede, a differenza di quanto eseguito fino ad oggi, la comunicazione di inizio e fine pausa.

Infine, è stata illustrata la riorganizzazione, vedi allegato, dell'Information Technology in ambito Telecom Italia, che prevede la compattazione delle precedenti funzioni di Demand della stessa, ed una architettura delle strutture più efficiente e snella. Su tale problematica le OO.SS. hanno già richiesto un incontro congiunto tra Telecom e SSC al fine di verificare le prospettive di tale modello organizzativo sul personale e sul futuro di tale segmento produttivo, strategico per tutto il gruppo Telecom Italia.

Le Segreterie Nazionali

SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL