



## **COMUNICATO TELECOM EVOLUZIONE ATTIVITA' OPEN ACCESS**

Ieri si è svolto l'incontro di approfondimento richiesto dal Sindacato sulle tematiche/problematiche di Open Access. L'ing. Paggi ha riportato alle Segreterie Nazionali e al Coordinamento RSU le decisioni del CDA di Telecom, riunitosi il 5 Novembre, in merito all'accordo con AGCOM per la predisposizione di un nuovo modello organizzativo al fine di consentire agli OLO la parità di accesso alla Rete.

In premessa ha dichiarato che è sua intenzione, a partire da questo primo incontro costruire "assieme" un piano di lavoro, evidenziando che in questi ultimi 3/4 anni Telecom è finita sotto la lente di ingrandimento dell'Agcom ed è stata pesantemente sanzionata per posizione dominante nel mercato delle TLC.

AGCOM ha più volte contestato i famosi ko nelle attivazioni degli OLO evidenziando una "presunta" diversità di trattamento rispetto ai clienti interni.

Il nuovo modello organizzativo dovrà quindi far fronte a un problema di Performance e di Equivalence per garantire le condizioni di una effettiva concorrenza nei mercati delle infrastrutture di Rete e superare quindi l'attuale litigiosità tra gli operatori.

L'ing. ha fatto presente che lo spostamento della funzione Open Access sotto Wholesale è funzionale a garantire lo stesso trattamento del mondo Retail con quelle di Wholesale, garantendo che questo processo non comporterà nessuna modifica al perimetro delle attività e dei lavoratori.

**Attraverso la costituzione di questa nuova struttura di Wholesale che sarà sotto il diretto riporto della AD, si intende raggiungere i seguenti risultati:**

- 1) Omogeneità di processi verso i client Retail e Wholesale
- 2) Controllo E2E della qualità dei servizi

### **Direttrici di intervento**

- 1) Organizzazione del lavoro
- 2) focalizzazione MOS su attività sensibili di OA
- 3) area di prevalenza MOS/MOI
- 4) raggiungimento del 100% appuntamenti Delivery
- 5) rivisitazione turnistica per ASA e AOL (tecnici on field )

### **Competenze di ruolo**

- 1) skill assessment per i tecnici.



Sarà inoltre necessario garantire un maggiore coinvolgimento del MOS sulle attività sensibili per il rispetto dei precisi indicatori e incrementare la focalizzazione dei tecnici MOS sulle attività maggiormente sensibili di OA sia del Delivery che di Assurance (fibra, SLU ULL ect.)

Relativamente alle attività cosiddette programmabili (verifica pali pulizie filtri ect) l'azienda le ritiene attività complementari e pertanto meno impegnative delle SLA che devono essere rigorosamente rispettate anche per effetto del regolatorio. In questo nuovo modello dove la Performance e l'Equivalence sono elementi di misurazione per il raggiungimento degli obiettivi da parte dell'Agcom/Agcm, le risorse MOS dovranno essere prioritariamente utilizzate per rispettare le SLA.

Il nuovo modello prevede una maggiore focalizzazione sulla MOS, che al netto delle attività ritenute antieconomiche e realizzate dalla MOI - come ad esempio gli scavi ed altre attività pesanti, dovrà essere utilizzata su tutte le attività di Delivery e Assurance.

Considerato che in presenza di attività che passano per varie motivazioni da MOS a MOI e viceversa, che comportano quasi sempre al mancato rispetto delle SLA, la nuova organizzazione prevede complementarietà MOS/MOI, ovvero chi ha in gestione il guasto dovrà portarlo a termine nel più breve tempo possibile.

In altre parole, il rispetto delle tempistiche dovrà prevalere a prescindere dalle situazioni, e per questo motivo sempre di più ci troveremo di fronte a personale MOS che svolgerà le attività del MOI e viceversa, in particolare nelle aree di esclusiva.

### **Appuntamenti Delivery**

L'ing. Paggi ha spiegato le ragioni per le quali l'azienda ha deciso in via sperimentale ( 3 mesi ) di affidare tale attività ad un Outsourcer, e gli obiettivi da raggiungere.

Innanzitutto ha affermato che è necessario migliorare la qualità erogata nel processo di Delivery e reinternalizzare parti dello stesso processo, evidenziando che attualmente tale attività è svolta in modo insoddisfacente sia da parte impresa che da parte sociale soprattutto, in presenza di picchi di lavoro elevati.

Un obiettivo importante è garantire al 100% gli appuntamenti MOS/MOI e a tal proposito, ha fatto presente che i dati raggiunti dall'outsourcer in questo periodo di sperimentazione sono buoni, infatti, il rifiuto del Cliente non trovato è sceso del 30%, la presenza del cliente del 35% e i campi verdi del 50%.

Alla fine della sperimentazione, valutati i risultati l'azienda darà corso all'internalizzazione delle attività di tutti i servizi all'interno del gruppo **(abbiamo chiesto che tale attività venga svolta dal Caring).**



L'azienda dovrà assolutamente garantire quanto previsto dalla delibera AGCOM 748/09, che prevede l'adozione di un metodo specifico e certo nelle fasi di contatto con il cliente.

### **Turnistica**

Gli interventi da sulla turnistica saranno oggetto di confronto nel 2016. L'ing. Paggi ha motivato questa esigenza come una necessità dovuta al rispetto delle SLA definite dall'autorità regolatoria e interesserà l'ASA/AOL (tecnici on field e strutture di governo).

### **Skill Assessment**

L'azienda intende avviare un processo di razionalizzazione degli Skill in funzione del processo, procedere con un mappatura delle competenze tecniche del personale On Field attraverso il sistema on line che consentirà una rapidità del processo è una oggettiva valutazione delle competenze dei lavoratori. La linea tecnica non potrà quindi interferire o condizionare le valutazioni.

### **Progettisti**

Alla nostra denuncia relativa al continuo passaggio di attività all'impresa, l'azienda ha risposto che non è prevista una implementazione di progettazione della rete FTTH, poiché si possono utilizzare gli stessi percorsi di quella già realizzata, pertanto, sostiene Paggi, i nostri progettisti preferiamo utilizzarli per attività a valore aggiunto.

### **NOF – LOCALIZZATORI - TX - CX**

I lavoratori che svolgono queste attività, saranno utilizzati per raggiungere l'obiettivo più importante, è cioè il rispetto dei tempi previsti dalle SLA, pertanto, quando sarà necessario potranno essere impiegati anche in altre attività.

L'ing. Paggi ha confermato che non sono in discussione i NOF che continueranno a svolgere la propria attività!

Rimane da approfondire meglio cosa comporteranno le scelte e relativi sviluppi sulla questione del Sistema Unico previsto dall'Agcom e della eventuale possibilità che gli OLO possano scegliere l'impresa a cui affidare la manutenzione correttiva.

Sullo specifico argomento l'Azienda ha chiarito che non esistono, al di là delle scelte che assumerà l'AGCOM, problemi occupazionali per i lavoratori Telecom, in quanto già oggi più della metà delle attività OLO sono svolte da MOI.

Dopo l'esposizione dell'Azienda, la FISTel Cisl ha evidenziato che l'incertezza sugli assetti azionari condizionano le scelte sulle alleanze e



strategie industriali, con il rischio di rallentare il processo degli investimenti e dello sviluppo.

E' stato espresso un giudizio positivo sulla nuova organizzazione di Open Access perché questo modello potrebbe avere un duplice aspetto:

- 1) Superamento della litigiosità tra gli OLO e soluzione del contenzioso con una definitiva, auspicata e sana competizione nel mercato delle TLC;
- 2) Archiviare definitivamente "la minaccia" da parte delle autorità dello scorporo della Rete e mantenere invariato il perimetro industriale e occupazionale di Telecom con tutti gli asset.

Particolare attenzione è stata riservata al rinnovo dei contratti di appalto in scadenza il 31 - 12 - 2015. Per la FISTel le Performance alla base della nuova organizzazione non dipendono solo dal contributo quantitativo e qualitativo dei tecnici sociali, molto dipende dal lavoro fornito da imprese che gestiscono importanti volumi di attività. Purtroppo le imprese fanno troppo ricorso al sub appalto che condiziona sia la qualità che la regolarità del lavoro per la presenza di lavoro nero, contratti di lavoro non coerenti con la tradizione degli appalti industriali di Rete, precarietà. Ovviamente, se si continua a tagliare i prezzi da parte di Telecom, il raggiungimento degli obiettivi delle SLA e l'aumento della qualità del servizio verso il cliente saranno difficilmente raggiungibili.

E' necessario un maggiore ricorso alla formazione prima della skillatura dei lavoratori per metterli tutti sullo stesso piano di conoscenze, bisogna fare una verifica dei passaggi dal 4° al 5° livello e sugli specialismi per rendere compatibile le conoscenze e le competenze dei lavoratori con il profilo professionale e retributivo.

Per la FISTel è necessario un costante confronto territoriale su Open Access perché le continue modifiche di processi di lavoro, le particolarità infrastrutturale del territorio, metodi di lavoro disomogenei, rispetto degli obiettivi regolatori comportano un continuo stress della forza lavoro e un clima insopportabile che produce gli effetti contrari agli obiettivi prefissati.

La Segreteria Nazionale in conclusione dei lavori ha chiesto un incontro urgente sul Network per affrontare temi di riorganizzazione come il progetto Decommissioning, MISE montaggio MSAN, che comporta utilizzo di mano d'opera esterna e lo stallo del progetto Front End Unico. Inoltre bisogna dare seguito agli accordi del 27 ottobre 2015 per avviare il processo di reinternalizzazione delle attività e la ricollocazione in ambito Open Access e altre funzioni dei lavoratori Staff e Caring.

La Delegazione RSU della FISTel ha formulato una serie di denunce all'Ing. Paggi sulle pressioni continue che i tecnici ricevono sul territorio a causa di



elaborate procedure di chiusura guasti, di complicazioni per la comunicazione malattia, di continui spostamenti dei tecnici su attività e apparati sconosciuti, periodi di tempo senza ricevere attività, mancanza di strumentazione e formazione nonostante i report forniscono dati non riscontrabili nella realtà territoriale.

In conclusione il responsabile RI ha dichiarato che la solidarietà non comporterà alcun problema sulla erogazione del PdR, ed ha comunicato che ai primi di Dicembre sarà diffuso un comunicato aziendale per raccogliere le manifestazioni dei lavoratori potenzialmente interessati ad accedere all'art.4 della legge Fornero, ricordiamo che la manifestazione di interesse non è vincolante.

La Segreteria Nazionale

Roma, 13 novembre 2015