

Roma, 15 maggio 2013

## COMUNICATO

Il 7 e 8 maggio si è svolto a Roma l'incontro fra Telecom Italia, Coordinamento Nazionale delle RSU e Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL.

Durante l'incontro l'azienda ha presentato il calendario della fase 1 di accorpamento delle sedi Caring nelle città con più sedi e nuovi modelli organizzativi e di turnistica in ambito *187, 119, 191, ADE, Credito Consumer e Business e del Customer Care Large&Medium*.

La fase di accorpamento delle sedi vedrà coinvolte le città di Bari, Bologna, Cagliari, Caltanissetta, Catania, Catanzaro, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Pescara, Rimini, Roma, Torino e Udine e partirà da giugno per terminare entro il 2013. Sia per le sedi dove si deve procedere al solo trasloco del personale che per quelle dove occorre procedere ad un piano di adeguamento dei locali le OO.SS. hanno auspicato che inizi da subito un confronto territoriale operativo che verifichi le eventuali situazioni di difficoltà riducendo al minimo il disagio per i lavoratori. E' opportuno che il confronto sia preceduto da sopralluoghi congiunti con gli RLS affinché l'azienda illustri nel dettaglio i piani di trasloco e/o adeguamento e recepisca le eventuali annotazioni.

Per quanto riguarda i nuovi modelli organizzativi, l'azienda ha presentato un corposo piano di azione, prevalentemente incentrato al maggior adattamento della forza lavoro ai volumi di traffico ed una più accentuata focalizzazione sulla gestione end to end dei processi attraverso un' accrescimento delle competenze e degli skill professionali per personalizzare sempre di più l'assistenza focalizzandola principalmente su segmenti di clientela ad alto valore. A questo si aggiunge una serie di flessibilità (abolizione dei turni continuati, introduzione, in alcuni ambiti, di turnistiche "rolling", meccanismi di multiperiodalità) sempre focalizzati a distribuire la forza lavoro nelle ore di maggiore richiesta.

Sulla riqualificazione del personale della DA, riqualificazione iniziata con la ricerca di 38 lavoratori del 1254 da inserire in ambito *Large&Medium*, le OO.SS. ha chiesto ed ottenuto che tutto il mondo DA del centro-nord Italia venga impattato dai colloqui

Le OO.SS. dal canto, loro nel prendere atto di quanto presentato dall'azienda senza entrare nello specifico delle varie proposte, hanno esposto l'approccio con il quale si apprestano ad aprire il confronto che, in ambito *Caring Services*, dovrà dare seguito agli accordi del 27 marzo.

Con la stipula di quegli accordi le parti hanno identificato nella internalizzazione di attività oggi data in esterno uno degli elementi cardine per conseguire l'assorbimento degli esuberanti presenti in Telecom ed il contenimento dei costi, da perseguirsi anche attraverso un aumento della qualità e della produttività. Se questo è il tema è chiaro che anche i prossimi confronti sull'organizzazione del lavoro del caring non potranno che partire dalle attività che entrano e, conseguentemente, dagli adattamenti all'organizzazione del lavoro ed agli orari che si rendono necessari perché questi volumi di attività vengano svolte nuovamente nel perimetro Telecom. Tutto questo avendo come punto costante di riferimento il CCNL e l'effettiva utilità delle manovre proposte, con l'obiettivo di "colmare" le eventuali inefficienze produttive immettendo ulteriore lavoro e non meramente plasmando l'attività lavorativa ai volumi ad oggi presenti. Un lavoro molto complesso dal momento che, soprattutto alcune realtà del *caring* di Telecom, vivono già ora una situazione di forte pressione dovuta anche alla esiguità del personale in turno.

Nelle prossime settimane inizierà il confronto su questi temi partendo da confronti "tecnici" focalizzati di volta in volta sulle varie realtà del caring di Telecom Italia per permettere una ulteriore sessione di discussione con il Coordinamento con maggiori elementi di chiarezza.

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