UNIONE GENERALE DEL LAVORO
TELECOMUNICAZIONI CALABRIA

Segreteria Regionale UGL Telecomunicazioni Calabria
segreteria@ugltlccalabria.it

C O M U N I C A T O

RIORGANIZZAZIONI IN AMBITO CUSTOMER CARE TELECOM ITALIA REGNA LA CONFUSIONE !!

In data 20 Luglio si è avuto l'incontro territoriale tra Telecom Italia e tutte le OO.SS. a riguardo della riorganizzazione e riconversioni in ambito Customer Care Consumer e Business e circa il superamento da Services Operations e relative confluenze verso Tecnology e Top Client.
L'incontro ha generato forti dubbi e preoccupazioni, pur riconoscendo la chiarezza espositiva del HR Sud , motivo per il quale numerose sono state le osservazioni scaturite.
Procedendo per ordine è stato comunicato che:

- Le 10 risorse che attualmente in forza in Calabria al Premium Services Operation, confluiranno in Top Clients e Technology, non è previsto nessun spostamento di sede.
- Che i i tecnici di Field Operations confluiranno presso Open Acces, che la gestione delle risorse passerà a **Napoli Ovest**, attualmente le risorse sono così divise; 3 a Catanzaro, 5 a Cosenza, 3 a Crotone, 3 a Reggio Calabria e 2 a Vibo Valentia**.**

In merito alla riorganizzazione dei Customer Care, si avrà la collocazione delle **18 unità** facenti parte dei due moduli della coda Standard di Cosenza che confluiranno in ASA, con destinazione principale in **On Field** a partire dal 15 settembre c.a..
A riguardo, della "sorte" dei due SPV di riferimento ai moduli dismessi, l'Azienda si è riservata nel fornire la loro posizione in seguito agli sviluppi della riorganizzazione, a differenza dei 2 SPV del 191 Business di Catanzaro che confluiranno totalmente con i 37 addetti in Open Access AS/S.BS-PA 187/2.

Si prende atto che in considerazione del dato fornito dall'Azienda al 31/12/2011, riferito alle cessazioni lavorative programmate, le esigenze organizzative in **On-Field** sono cosi previste: **Cosenza 23 unità, Vibo Valentia 5 unità, Reggio Calabria 4 unità, i**noltre in riferimento al progetto organizzativo **Cross Activities** è stato completato la seconda e ultima fase di destinazioni di risorse per sedi, così predisposte: **8 a CZ , 3 a KR, 2 a VV, 7 a CS e 5 a RC.**

L'azienda, dulcis in fundo, ha comunicato che dall'1 Agosto il modulo **OUTBOUND** di Cosenza (**15 unita + SPV**) sospenderà la sua attività e che, solo in Settembre, si potrà valutare l'opportunità di una eventuale ripresa, riservandosi di dare indicazione circa una loro eventuale collocazione nel caso di dismissione attività.

La UGL Telecomunicazioni, sia durante che a conclusione dell'incontro ha tenuto soprattutto ad evidenziare e ad esprimere perplessità su tali decisioni anche alla luce dei continui svuotamenti di attività che la nostra Regione ha subito in questi ultimi anni, dove Telecom Italia ha ritenuto accorpare settori, dismetterne altri, preferendo altre regioni verso le quali sono state trasferite attività pregiate svolte in Calabria.

.

Oggi lo verifichiamo anche in ambito Customer Care, dove la riorganizzazione avrà pure una logica aziendale, non il metodo ancora una volta adottato che preclude qualsivoglia volontarietà e condivisione con le parti sociali, causa di discriminazioni fra dipendenti anche in settori dove si svolgono attività univoche o che stabilivano una rotazione fra gli stessi.

La Ugl Telecomunicazioni invita l'Azienda a non intraprendere scelte unilaterali facendole passare per condivise, noi non abbiamo condiviso alcunché, consci che è in atto un processo che vedrà nel tempo dismettere le attività commerciali in house, a vantaggio degli Outsorcing, concetto peraltro chiaramente espresso dal vertice Aziendale di Telecom Italia quanto ha dichiarato che il costo di un operatore commerciale di Telecom Italia costa il triplo rispetto ad giovane di un Call Center, aggiungiamo noi, sottopagato e senza alcuna tutela contrattuale. Non riteniamo sia questo il modus operandi di un'azienda leader delle telecomunicazioni., né possiamo ricondurre un cambiamento professionale alla sola idoneità fisica, senza tenere in considerazione i requisiti professionali o le attitudine acquisite negli anni una volta vincolanti per passare dal commerciale alla rete.

Noi riteniamo invece, che la professionalità e la competenza acquisita dai dipendenti nei Customer Care in tanti anni di attività non si possa barattare esclusivamente per far cassa a discapito della qualità del servizio e dell'assistenza ai clienti, né accettiamo nel modo più assoluto, che si faccia passare come un "sacrificio" economico al quale si sottopone l'Azienda, per dare la possibilità di fuoriuscire dalla **CDS** quanti sono interessati dalla riorganizzazione.

La Ugl Telecomunicazioni tiene a rimarcare di non aver sottoscritto l'accordo per la **CDS,** non condividendo che ad un'Azienda che traguarda utili considerevoli, privilegi la scelta di distribuire i dividendi ai suoi azionisti senza chiedere loro un "sacrificio" per abbattere il debito e, con l'avallo del Governo abbia fatto ricorso ad un istituto che gli consente di attuare un "prelievo" ingiustificato e irresponsabile dalle tasche dei lavoratori.

L'incontro, oggettivamente ha originato forti dubbi e preoccupazioni al punto da ritenere come Ugl Telecomunicazioni di richiedere un nuovo incontro all'Azienda possibilmente nei primi giorni di Settembre, utile a chiarire quei punti oscuri riscontrati nella esposizione della riorganizzazione dei Customer Care ed esplicitati dalle OO.SS.,, con la speranza di avere risposte certe nel rispetto del principio dell' equità fra i lavoratori ma soprattutto per infondere quella tranquillità da tempo divenuta una chimera in Telecom Italia..

Cosenza lì 21/07/2011

Segreteria Regionale UGL TLC
RSU UGL Telecomunicazioni