

## COMUNICATO

### **Telecom, Internalizzazioni "capitolo vincente ?"**

In data 8 maggio si è tenuto l'incontro tra i Responsabili delle Relazioni Industriali Sud di Telecom Italia, le OO.SS e le RSU, per esporre l'evoluzione relativa alle verifiche e avanzamenti organizzativi e procedurali delle Unità Produttive Calabria.

L'Azienda ha fornito alcuni dati relativi alle re-internalizzazioni effettuate sulla base dell'accordo del 27/28 marzo 2013

- . Formazione finanziata
- . Intervento/verifiche settore ASA
- . Gestione organizzazione del Credito

#### **In ordine di discussione:**

L'Azienda ha comunicato che in ambito Technical Infrastructure, verranno internalizzate alcune attività, le quale interesseranno 55 risorse (full time equivalenti ) il processo vedrà impegnate 20 unità già in formazione per la parte Engineering, effettueranno attività per la realizzazione delle Stazioni Radio Base ed intratterranno i rapporti con gli enti preposti per l'ottenimento dei permessi e svolgeranno ,infine, anche attività di misure CEM.

Le sedi interessate da questo progetto sono ubicate in Campania e Sicilia, le restanti 35 unità svolgeranno attività REM in ambito Sud e la formazione sarà limitata, trattandosi di personale già esperto al quale verranno assegnate delle attività esternalizzate in via temporanea. Le attività riguarderanno verifiche su problematiche ambientali, mentre per amianto e verifiche di messa a terra saranno previsti dei limitati interventi di carattere formativo per il personale.

Nel corso dell'incontro è stato comunicato l'avvenuto avvio della reperibilità Access Calabria nell'ambito Maintenance Area Wireless, Competence Center 3, con il compito di supporto specialistico fuori orario base al tecnico AOL.

Per la Calabria saranno coinvolte a regime 6 unità, in particolare 4 unità sono entrate direttamente in turnazione dal 1 maggio 2014, trattandosi di personale già esperto sulla rete Access, le altre 2 unità verranno inserite dal 1 Giugno 2014 e provenienti dalla Core Network.

L'azienda comunica che nei mesi di Marzo e Aprile sono state effettuate ore di formazione e di autoformazione per le 6 unità, per un totale di circa 150 ore.

Inoltre ha riconosciuto per le 2 unità, provenienti da attività Core, la necessità di passaggi formativi ulteriori, e considerata la complessità dell'attività loro assegnata ha fatto presente alle OO.SS. che a tutela dei tecnici interessati e della continuità del servizio, si potrà procedere con l'ingaggio del fornitore .

Le stesse comunque, continueranno ad operare sulla Network Core con conseguente incremento delle competenze specialistiche su tecnologie e sistemi di rete differenti.

In merito alla ruota nazionale di reperibilità il settore Core Network non subirà alcuna variazione e vedrà operare le restanti 2 unità Core del territorio Calabria.

**A nostro avviso**, la coesistenza di turni sfalsati, di reperibilità, delle assenze per solidarietà ed altri istituti, potrebbero creare alcune criticità di carattere operativo. Pertanto, invitiamo, la Commissione Tecnica esistente a valutare con la massima attenzione.

È stato inoltre presentato da parte Aziendale un programma di Formazione "mirata" e finanziata, dalla quale ne scaturiscono 56 corsi di formazione per il territorio Calabrese, che coinvolgerà circa 400 risorse.

Tale formazione, scaturisce da un accordo sottoscritto con la Regione Calabria per un importo pari a 500.000 euro, al quale si aggiunge un ulteriore investimento Aziendale di 700.000 euro.

**Accogliamo favorevolmente** tale accordo e lo sforzo messo in campo da Telecom Italia per accrescere le competenze delle risorse interessate, anche se non bisogna nascondere le difficoltà e la dilatazione nei tempi previsti per l'erogazione dei corsi, comprensibilmente legati ai necessari passaggi amministrativi e di verifica che l'Ente Regione Calabria deve obbligatoriamente espletare.

L'azienda ha tenuto a sottolineare che i corsi verranno effettuati diversamente dal passato, anche perché sollecitati dalle PP.SS. con verifiche sulla effettiva erogazione dei corsi e della relativa partecipazione agli stessi, corsi che saranno effettuati sia da tutor interni che da docenti esterni.

Per quanto riguarda il **settore ASA**, la nostra organizzazione ha ritenuto opportuno evidenziare quanto segue:

- la necessità di perseguire i percorsi formativi utili a migliorare e equiparare gli operatori sulle varie attività;
- porre in essere da parte della **Sala Regia**, un'equa distribuzione delle attività fra gli addetti, coinvolgendo eventualmente, come già in parte avviene, anche i Team Leader per limitare disequaglianze e malcontenti fra gli operatori, **a tal proposito abbiamo chiesto un incontro con la linea (richiesta presa in considerazione)** ;
- limitare lo stress che scaturisce dalle continue richieste di "commercializzare" del servizio a pagamento SOS PC, comprendiamo che per l'azienda esso costituisce un ricavo, non riteniamo debba divenire una costante sull'attività principale che consiste nel dare **assistenza tecnica** al cliente;
- strutturare al meglio l'attività di **Assistenza al Tecnico (Fonia e Adsl a breve Fibra)**, svolta in base allo skill, solo da alcuni addetti. Riteniamo non si possa limitare a tempi predefiniti e inserirla fra le attività alle quali l'addetto normalmente risponde (guasti fonia, adsl e segnalazioni al NV per interventi su apparati o strutture), oltremodo compresa nella turnazione che include; \*pausa pranzo, fine turno, inizio pause. Ciò comporta incomprensioni con i tecnici che peraltro lamentano oltre alla difficoltà a raggiungere il supporto ( risposta in tempi congrui) vengono "rimbalzati" per i motivi sopra esposti \*;
- i tempi necessari al trasferimento del settore Office dalla sede attuale (P.zza Crispi) in quella in fase di ristrutturazione(?) di via Panebianco, e la possibilità di prendere in considerazione le richieste di trasferimento di alcuni operatori in Home.  
Circa la tempistica restiamo in attesa di comunicazioni, per i trasferimenti ..... siamo fiduciosi.

Per quando concerne la divisione **Caring Service**, l'Azienda ha ribadito che entro fine mese si discuterà dell'intero comparto a livello nazionale. Alla nostra richiesta sul voler conoscere se l'attività svolta a Sarrottino (CZ) come Phone Collection è da intendersi come attività di call center gestita con pause 626, l'azienda a fermamente ribadito che **gli operatori del credito non sono da definibili operatori di call center con pause 626**.

Abbiamo inoltre sottolineato all'Azienda la ferma preoccupazione che **nel nostro territorio la divisione Caring Service, non valutando lo skill professionale** presente fra il personale, **abbia deciso di far rimanere il lavoro meno pregiato della Phone collection dirottando su altri territori il resto dell'attività pregiata rimasta in ambito credito.**

La nostra O.S., ribadisce che è inutile che ci venga "buttato" fumo negli occhi dell'internalizzazione delle attività in quanto il nocciolo della questione è che **cediamo tutte le attività pregiate per fare spazio all'internalizzazione della Phone Collection!!**

Non dimentichiamo la volontà della creazione della divisione Caring Service che consentirà, in un futuro non remoto, di cedere quei bacini creati "ad hoc" contenenti attività di poco pregio, e noi calabresi non ci stiamo a consentire quello che si sta preparando sul nostro territorio.

**La UGL Telecomunicazioni**, pur riconoscendo gli sforzi da parte del People Value di modificare e cercare di venir incontro, anche con incontri sui territori, alle esigenze dei lavoratori ritenendoli un elemento dal quale non si può prescindere, di contro, circa il processo di internalizzazioni (vd. accordi 27/28 Marzo) nutre forti dubbi, e **chiede all'Azienda:**

- **qual è il reale disegno di accrescimento sul nostro territorio;**
- **quali le politiche produttive che si ritiene possano migliorare la competenza delle risorse e il benessere all'interno dei reparti interessati.**

Se è vero che questo dovrà essere un "**capitolo vincente**", invitiamo l'Azienda ad analizzare accuratamente le azioni mosse in questa direzione, convincendoci che le internalizzazioni saranno uno strumento utile per tentare di scongiurare il dramma di eventuale esuberi del personale e che non servano piuttosto a nascondere manovre aziendali.

Cosenza lì 10/05/2014

La Segreteria Regionale  
RSU UGL Telecomunicazioni