

NOTA INFORMATIVA 1 - COMMISSIONE NAZIONALE INSOURCING E RICOLLOCAZIONI PROFESSIONALI WIND

Il 23 Ottobre 2014 si è svolto a Roma il primo incontro della **Commissione Paritetica** che, come da accordi sottoscritti, dovrà monitorare l'avanzamento dei processi di internalizzazione previsti dal Contratto di Solidarietà siglato il 29 Luglio 2014.

Nell'ambito dell'incontro l'azienda ha illustrato le azioni di insourcing messe in campo fino ad oggi e quelle previste entro la fine dell'anno 2014, declinando anche in dettaglio la movimentazione di persone che tali azioni hanno comportato e quelle che comporteranno nell'immediato futuro. Di seguito il dettaglio.

AZIONI GIA' EFFETTUATE

Si configurano esclusivamente nell'ambito del primo cluster previsto dall'accordo nazionale, ed ha riguardato internalizzazioni per un totale di attività per 103 risorse come di seguito riportato:

- **Personal Trainer**
Internalizzate attività per un totale di **10 risorse** (2 Personal Trainer + 8 per attività di vendita) con relativa ricollocazione di altrettante unità lavorative sparse su tutto il territorio nazionale
- **Quality Check**
Internalizzate attività per un totale di **12 risorse** che hanno impattato esclusivamente il territorio di Ivrea. Tali internalizzazioni non hanno comportato ricollocazioni di risorse, ma sono svolte a rotazione da lavoratori che normalmente svolgono altre attività
- **Amministrazione Clienti / Fornitori**
- **Gestioni Frodi**
Queste due attività accorpate hanno comportato una internalizzazione di attività per un totale di **20 risorse** con relativa ricollocazione di altrettante unità lavorative di cui 13 su Roma (provenienti dal CC Enel e Delivery/Ordering) e 7 su Ivrea
- **Assurance Tecnico Clienti**
Internalizzate attività per un totale di **58 risorse** con relativa ricollocazione di altrettante unità lavorative (le ultime 10 verranno spostate entro il mese di Novembre). che hanno impattato esclusivamente il territorio di Ivrea Il bacino dal quale si è attinto per alimentare le ricollocazioni è stato il Customer.
- **Planning & Program Management**
Internalizzate attività per un totale di **3 risorse** con relativa ricollocazione di altrettante unità lavorative che hanno impattato esclusivamente il territorio di Roma (provenienti dal CC Enel)

Le attività internalizzate relative al 1° cluster hanno quindi riguardato un totale di 103 risorse. 91 di queste hanno comportato una conseguente ricollocazione professionale.

La formazione utilizzata è stata quasi esclusivamente mediante training on the job.

La distribuzione territoriale di queste attività è la seguente:

TOTALE RISORSE	ROMA	IVREA	ALTRO
103	16	77	10

AZIONI WORK IN PROGRESS

L'azienda ha annunciato un processo di ricollocazione professionale che riguarderà circa 100 risorse del territorio di Ivrea che dovranno essere impiegati su Attività di **SUPERVISIONE DI**

RETE. Il perimetro delle attività oggetto di ricollocazione saranno quelle di Technical Customer Management e Mobile (Accesso e Core) e Fisso (Accesso, Trasporto e Core) limitatamente al front office.

Il processo inizierà il 3 Novembre e riguarderà una prima tranche di 35 lavoratori PT e FT che saranno ricollocati nell'ambito della funzione **O&M and TECHNICAL CUSTOMER MANAGEMENT** con particolare riferimento alle attività di Front Office per la Supervisione della Rete e la gestione dei clienti TOP e LARGE. Quest'ultima attività confluirà nel gruppo di Technical Customer Management già presente su Ivrea (gruppo Nurchis) **che passerà in turni H24.** Ad inizio dicembre una seconda tranche di una trentina di persone e i restanti agli inizi di gennaio. L'azienda si impegna a dare visibilità dei nominativi delle persone appartenenti all'ultima tranche quanto prima in modo da evitare lunghi tempi di suspense.

Le lavoratrici/tori che resteranno nel Customer Care saranno focalizzati nei processi di Provisioning e Assistenza Tecnica per i segmenti CONSUMER, SME e LARGE BUSINESS.

Il bacino dal quale si attingerà sarà quello del **POSTPAID CUSTOMER MANAGEMENT.** Le attività di Customer Care liberate da questa ricollocazione, saranno cedute all'Outsourcing e rimarranno comunque in Italia, come da clausola di salvaguardia.

Il periodo di formazione necessario è stato quantificato in 5 mesi e prevederà sessioni in aula con docenti esterni + formazione interna e training on the job. La formazione interna ed affiancamento in TOJ saranno effettuati da personale Wind proveniente da Roma e Milano. Tale formazione sarà eseguita a step in funzione della complessità dell'argomento. Per i "formatori" interni che si dovranno spostare ad Ivrea è prevista trasferta settimanale e non ricadrà sui giorni di CDS. La formazione è totalmente finanziata da Wind e non da fondi interprofessionali come indicato dall'accordo.

Lo scopo di questo processo è quello di spostare su Ivrea tale attività attualmente svolta sui territori di Roma e Milano per riutilizzare le professionalità che si libereranno su quelle previste dai seguenti cluster dell'accordo:

- **Progettazione Rete**
- **Manutenzione e implementazione Rete**
- **Provisioning e configurazione Rete**

La valutazione per l'individuazione dei cluster di destinazione delle risorse di Roma e Milano inizieranno prima dell'entrata in esercizio della nuova supervisione.

Le attività che si sposteranno sul territorio di Ivrea saranno svolte con orario H24 e riguarderanno solo il **gruppo Front-Office** e non quello di Back-Office o Technical Support **che rimarranno dove sono**, questo vuol dire che tale processo, comporterà l'internalizzazione di una parte delle attività svolte (a Roma) in orario notturno e week end, attualmente affidate al fornitore esterno. L'azienda ha anche comunicato che ai lavoratori part time interessati alla ricollocazione, che hanno vincoli orari sul proprio contratto, sarà proposta una modifica dello stesso per rendere compatibile il contratto di lavoro alla nuova attività.

L'azienda ha stimato che tale processo sarà a regime a Giugno 2015 almeno per la supervisione del Mobile.

L'AZIENDA HA TENUTO A PRECISARE CHE ENTRO LA FINE DELL'ANNO 2014 NON PREVEDE NESSUNA ALTRA AZIONE DI INTERNALIZZAZIONE E RICOLLOCAZIONE PROFESSIONALE PREVISTE DAL PERIMETRO DELL'ACCORDO NAZIONE DI CDS.

CUSTOMER CARE

L'azienda ha comunicato che le azioni già intraprese e quelle che saranno previste entro la fine dell'anno, impongono **un nuovo modello di Customer Care** sul quale l'Azienda sta lavorando. Il principio guida di questo modello sarà quello che i Lavoratori di Wind saranno sempre più dedicati alle **attività di Customer a più alto valore.** Tale modello troverà definizione nei prossimi mesi e

sarà illustrato al coordinamento nazionale nell'ambito del tavolo tematico sui Customer contemplato dall'accordo.

Anche su Palermo e su Pozzuoli è prevista riallocazione di attività nell'ottica dell'insourcing, ma per questo aspetto la fase di analisi non è stata ancora completata.

L'Azienda ha fatto intendere che questo processo è lungo e complesso e pertanto sarà accompagnato da un approccio ad approssimazioni successive. Qualora la fase di analisi consentisse all'azienda di una valutazione per ulteriori insourcing oltre Dicembre 2014, convocherà entro un mese il Coordinamento RSU come da accordi sottoscritti.

A margine dell'incontro sono state chieste conferme all'azienda circa il passaggio in IT Operations delle attività e del personale che fa capo al del Supporto Tecnico Rete In & Prepaid e del Supporto Tecnico dei nodi Mediation & Billing (attualmente collocati nell'area Network Operations), e se questa operazione fosse un primo step di ulteriori passaggi.

L'azienda ha confermato il passaggio da inizio Novembre, ma ha sottolineato che questo è l'unico step previsto, in relazione alla vicinanza all'ambito IT per le attività svolte da entrambe i gruppi.

La Commissione Nazionale Wind
Internalizzazioni e Ricollocazioni