



Sindacato Lavoratori  
Comunicazione



Federazione Informazione  
Spettacolo Telecomunicazioni  
**REGIONALE VENETO**



Unione Italiana Lavoratori  
Comunicazione

Venezia 8 Aprile 2014

## **ESITO INCONTRO**

### ***Negozi Sociali, Internalizzazione attività***

Venerdì 28 marzo si è svolto un incontro territoriale tra Telecom Italia e le Segreterie Regionali di SLC, FISTel, UILCOM e UGL unitamente alla RSU del Veneto. Nella riunione si sono esaminati i seguenti argomenti:

- Piano di business transformation Negozi Telecom Italia;
- Technology Network Maintenance progetto NGM.

#### **Piano di business transformation Negozi Telecom Italia**

A seguito dell'accordo quadro nazionale sui negozi sociali, con il quale si conferma la permanenza dell'asset nel perimetro diretto di Telecom Italia e si definiscono gli interventi finalizzati ad una più efficace organizzazione del lavoro, si è sottoscritta per i negozi di Padova e Treviso una ipotesi di accordo territoriale sui nuovi orari e turni di lavoro in vigore dal prossimo 1° luglio.

Il negozio di Mestre verrà chiuso entro fine settembre, per il personale è prevista la ricollocazione all'interno del customer Business, nella figura di "addetto ai promotori agenti", in ambito dei processi di reinternalizzazione previsti dall'accordo del 27 marzo 2013.

Nei negozi di Padova e Treviso che rimarranno aperti, le lavoratrici e i lavoratori avranno la possibilità di scegliere di rimanere ad operare con i nuovi orari e turni di lavoro, o - previa domanda scritta a People Value - di essere ricollocati in altre strutture. In questo caso verrà avviato un percorso formativo inerente la nuova professionalità ed un piano di job rotation che, a partire dal personale di caring services, offrirà la possibilità di trasferimento in uno dei negozi sociali.

#### **Technology Network Maintenance progetto NGM**

A seguito dell'internalizzazione dell'attività oggi svolta da MOI (ACS Service) presso la sede di Mestre via Esiodo, sono state individuate nella sede di piazzale Giustiniani, in ambito SMC di Technology Network Maintenance Area, le prime 6 risorse che dovrebbero iniziare la formazione/affiancamento, finalizzata alla completa internalizzazione della suddetta attività. Successivamente analoga formazione dovrebbe essere erogata anche ad altre risorse MA, al fine di incrementare il numero dei lavoratori che svolgeranno tale attività e relativo presidio di copertura. Tutti i lavoratori che dovrebbero essere interessati al progetto continuerebbero a svolgere la propria normale attività (in base al bacino organizzativo e professionale di appartenenza) in piazzale Giustiniani, andando nella sola giornata del turno di copertura, a svolgere il nuovo presidio SMC in via Esiodo.

Sul tema è stato utilizzato il "condizionale" in quanto "non è ancora chiaro l'intero progetto e il tutto è ancora in fase di discussione e studio da parte aziendale".

Organizzazione	Telefono	Fax	Internet	Mail
SLC – CGIL	3356338672	0498944213	<a href="http://www.slc-cgil.it">http://www.slc-cgil.it</a>	<a href="mailto:marianna.cestaro@cgilpadova.it">marianna.cestaro@cgilpadova.it</a>
FISTel – CISL	0412905959	0412905958	<a href="http://www.fistelveneto.cisl.it">http://www.fistelveneto.cisl.it</a>	<a href="mailto:fistel.veneto@tin.it">fistel.veneto@tin.it</a>
UILCOM – UIL	041985865	041986790	<a href="http://www.uilcomveneto.com">http://www.uilcomveneto.com</a>	<a href="mailto:veneto@uilcom.it">veneto@uilcom.it</a>

Per quanto riguarda invece il presidio DC si tratta solamente della diversa collocazione organizzativa di una risorsa di Padova che andrà ad operare presso il Data Center, non più dipendente da MA/NE, ma ad altra struttura di T.NM centralizzata.

*A conclusione dell'ordine del giorno i Responsabili People Value Nord Est hanno illustrato alla Delegazione Sindacale i seguenti argomenti.*

### **Customer Care 119**

L'attività VAS (supporto configurazioni es. Black Berry, etc..) ogni giorno presidiata mediamente da 3-3½ unità, su un complessivo di 6-7 risorse, distribuiti nei vari moduli 119 di Padova, è stata esternalizzata in quanto poco remunerativa con scarse risoluzioni delle problematiche e tempi di lavorazione troppo lunghi. La società ENNOVA, specializzata nel servizio di assistenza tecnica, si occuperà dell'appalto garantendo alla clientela un presidio 8-21, Lunedì-Venerdì.

### **Customer Care 191**

La nuova organizzazione del lavoro prevede per i moduli Personal la gestione georeferenziata di 50.000 clienti di fascia alta a livello Italia, i rientri "New Rolling" per i primi 6 mesi, e la gestione delle "agenzie partner" del territorio ripartite per modulo (prima tutte in carico all'area nord ovest). I moduli Basic (ex Privilege), gestiranno tutta la restante clientela con risposta unica a livello nazionale. A seguito di tale riorganizzazione un modulo di Mestre passerà da Personal a Basic.

Inoltre, come dichiarato dai Responsabili aziendali, dall'analisi fatta a livello Italia, il 65% degli operatori ha un profilo "mobile" mentre solamente il 35% ha un profilo "fisso". Pertanto è stato avviato un percorso formativo per il passaggio al profilo "fisso" per un numero complessivo di 60 FTE (full time equivalenti) a livello nazionale, di cui 16 FTE a livello Nord Est. A conclusione di questa operazione, è prevista nella sede di Bologna, la creazione di un nuovo modulo "fisso".

**Al termine dell'illustrazione sulla riorganizzazione del Customer 191, la Delegazione Sindacale non ha potuto che evidenziare ai Responsabili di Telecom Italia, come sia andata sprecata per l'ennesima volta una "buona occasione" per dare una risposta positiva alle lavoratrici di Padova, che da anni chiedono di essere trasferite a Mestre per conciliare meglio la propria attività lavorativa con la cura per la propria famiglia e i propri figli.**

*Bastava semplicemente riconvertire un modulo "mobile" di Padova a "fisso" e spostarlo a Mestre anziché, crearne uno nella sede di Bologna solo perché tutti gli addetti sono presenti nello stesso stabile aziendale.*

**La Delegazione Sindacale, a prescindere dalle scelte aziendali, ha rivendicato comunque lo spostamento di uno o due moduli 191 "mobili" o "fissi" da Padova a Mestre.**

*Le RSU Telecom Italia Unità Produttiva Veneto di SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL*

*Le Segreterie Regionali di SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL*

Organizzazione	Telefono	Fax	Internet	Mail
SLC – CGIL	3356338672	0498944213	<a href="http://www.slc-cgil.it">http://www.slc-cgil.it</a>	<a href="mailto:marianna.cestaro@cgilpadova.it">marianna.cestaro@cgilpadova.it</a>
FISTel – CISL	0412905959	0412905958	<a href="http://www.fistelveneto.cisl.it">http://www.fistelveneto.cisl.it</a>	<a href="mailto:fistelveneto@tin.it">fistelveneto@tin.it</a>
UILCOM – UIL	041985865	041986790	<a href="http://www.uilcomveneto.com">http://www.uilcomveneto.com</a>	<a href="mailto:veneto@uilcom.it">veneto@uilcom.it</a>