

Roma, 21 febbraio 2013

Strutture SLC-FISTel-UILCOM
Loro Sedi

Nota Interna.
Incontro con Telecom del 21 Febbraio 2013.

Il giorno 21 febbraio Telecom Italia ha illustrato alla delegazione delle Segreterie Nazionali un piano di riorganizzazione per il biennio 2013 – 2014.

In apertura dei lavori il dott. Migliardi ha ricordato gli attuali numeri di Telecom Italia (44600 unità) e informatica (3500 unità). Nel triennio 2010/2012 sono state realizzate 3608 mobilità volontarie con una quota del 92% della base esodabile raggiunta nel 2012 (73% nel 2010, 55% nel 2011). L'accordo del 4 agosto 2010 ha quindi realizzato i suoi propositi in modo abbastanza coerente. Un accordo che non è stato esclusivamente di cessazioni e riduzione del costo del lavoro ma soprattutto di riqualificazione del personale con circa 3500 reimpieghi professionali (i numeri: circa 1700 unità verso Open Access, 771 unità verso le Customer Operation e le rimanenti verso altre strutture). Validissimo è stato lo strumento dei 15 bandi emessi che hanno offerto 1033 posti di riqualificazione. Ci sono state circa 1700 adesioni con 618 colleghi che hanno cambiato lavoro attraverso un processo importante di selezione.

Gli elementi di scenario futuro sono:

- fortissima contrazione del mercato Italia ed Europa, problema comune a tutte le aziende di TLC;
- moltiplicata l'aggressività competitiva;
- un trend di riduzione continua dei ricavi.

Non disponendo più di basi esodabili a causa della riforma Fornero, solo una maggiore attenzione ai costi e alla produttività, potrà consentire la salvaguardia dei livelli occupazionali in Telecom. Questo potrà avvenire attraverso l'internalizzazione di attività e recuperi di efficienze nelle diverse strutture dell'Azienda.

Le aree d'intervento saranno:

1. Riorganizzazione della Divisione/Societarizzazione del Caring;
2. Riorganizzazione Open Access (Tecnici On Field)
3. IT – 1254 – Sparkle – Aree di staff
4. Struttura occupazionale.
5. Interventi di gestione degli esuberanti.

Le Customer Operation gestiscono attività inbound che sono in continuo calo e si riduce il numero di operatori impiegati.

Le ragioni sono:

diminuzione dei clienti, crescita del self caring, applicazioni su smartphone e utilizzo del web. Le attività sia fisse che mobili lavorate internamente segnano un gap negativo nei tempi di servizio rispetto a quelle lavorate fuori.

Il costo del lavoro interno è maggiore del 30% rispetto al mercato esterno.

Le ragioni sono:

la minore flessibilità della struttura (91% FTE) diverso assetto contrattuale e un'età più elevata degli operatori di T.I.

Le risorse che operano dentro il Caring Services sono per il 99% operatori, 96% sta sul territorio e 0,4% sono dirigenti.

Il totale dei FTE è di 10389 di cui 8430 diretti e 1959 indiretti.

I diretti sono 7460 operativi e 971 del credito. Gli indiretti sono 629 SPV, 843 indiretti di territorio e 487 di HQ.

L'assenteismo ha una media di oltre 70 ore procapite con elevati picchi in particolari periodi dell'anno.

Telecom si pone i seguenti obiettivi:

Una divisione/societarizzazione per una maggiore focalizzazione sulle attività di Caring. L'obiettivo è la massimizzazione delle sinergie esistenti, l'aumento della competitività e flessibilità per incrementare l'efficienza e la qualità del servizio.

Inoltre gli obiettivi di questo processo sono:

- riduzione dei costi da realizzare attraverso un'internalizzazione delle attività che siano sostenibili economicamente nei confronti al mercato esterno, dove le stesse costano in media il 30% in meno:
- recupero competitività, efficienza e produttività.

Gli interventi da compiere per raggiungere gli obiettivi e migliorare l'organizzazione del lavoro secondo le migliori pratiche di mercato per Telecom sono:

- Piano di razionalizzazione territoriale
- Recupero di produttività
- Flessibilità della prestazione:

Piano di razionalizzazione Territoriale del Caring:

Il problema principale dell'attuale organizzazione è la presenza di molte sedi, fabbriche separate e frammentazione dei costi operativi. In rapporto ai call center italiani, Telecom evidenzia che le sedi sono di grandi dimensioni con media 600 operatori. L'attuale modello organizzativo di Telecom incide sui costi complessivi di struttura per il 15%.

Le risorse di tutta la Caring Services di Telecom sono distribuite:

10006 in 16 città con sedi superiori alle 100 unità;
787 in 11 città con sedi tra 50 e 100 operatori;
1228 in 54 città con sedi inferiori alle 50 unità,
81 è il totale delle città in cui ci sono sedi Caring.

In 20 sedi si concentra il 70% delle risorse e nelle restanti sedi il 30%.

Il perimetro complessivo della Caring Services è di 12.021 risorse:

5258 Consumer, 2794 Enterprise; 363 CSA; 768 DA; 2511 Telecontact; 248 ACC; 89 HQ Staff.

La razionalizzazione si articola secondo due direttrici:

- Riduzione del numero degli immobili nelle città con più sedi (riduzione immobili totali da 125 a 85 mantenendo la presenza su 81 città);
- Razionalizzazione della presenza territoriale con il superamento delle sedi più piccole. Si passerà a regime da 81 città con 85 immobili a 27 città con 31 immobili.

Prima fase:

Roma passerà da 11 a 5 sedi; Napoli da 5 a 1, Milano da 3 a 1; Palermo da 5 a 1; Bologna da 3 a 1; Torino da 5 a 1, Caltanissetta, Padova, Mestre, Bari, Pescara, Bolzano, Catania, Udine, Rimini, Foggia, Vicenza, Trieste, La Spezia, Messina, Trento, Cosenza, Catanzaro da 2 sedi a 1.

Seconda fase:

Vede la chiusura delle sedi Caring con presenza di personale ridotta fino a 50 dipendenti. La manovra interessa 1228 operatori e 90 SPV e 94 indiretti. Questa seconda fase porterà a regime la struttura con 27 città e 31 immobili.

Le sedi impattate sono così collocate:

16 con 228 risorse nel N/O; 13 con 353 risorse nel N/E; 11 con 187 risorse nel Centro e 14 con 460 risorse nel Sud. (Complessivamente 60 TLV) secondo il seguente schema:

Razionalizzazione - Nord Ovest e Nord Est														
Nord Ovest città (16)		N°Risorse	CC Fix	CSA	DA	TLV	Nord Est città (13)		N°Risorse	CC Fix	CE Top	CSA	DA	TLV
COMO		44	44				RAVENNA	48	48					
MONZA		36	35	1			VICENZA	45	33			6	6	
CUNEO		30	25		4	1	TERNI	40	40					
LA SPEZIA		30	29	1			ASCOLI PICENO	39	39					
PAVIA		26	25	1			TRIESTE	31		9	3	7	12	
MANTOVA		15	15				PIACENZA	29	29					
BUSTO ARSIZIO		14			14		FERRARA	26	26					
AOSTA		9			5	4	TRENTO	26	25			1		
SAVONA		8			4	4	TREVISIO	25	25					
LECCO		4		4			PESARO	23	23					
ALESSANDRIA		3				3	MACERATA	13	13					
BIELLA		3				3	REGGIO EMILIA	7				3	4	
VERCELLI		3		3			VERONA	1			1			
CREMONA		1		1			TOTALE	353	301	9	4	17	22	
LEGNANO		1		1										
SONDRIO		1		1										
TOTALE		228	173	13	27	15								

Razionalizzazione - Centro e Sud												
Centro città (11)						Sud città (14)						
Centro città (11)	N°Risorse	CC Fix	CSA	DA	TLV	N°Risorse	CC Fix	CE Top	CSA	DA	TLV	
FROSINONE	36	36				FOGGIA	49	49				
VITERBO	34	34				REGGIO CALABRIA	46	39		7		
L'AQUILA	25	25				LECCE	44	32		2	10	
RIETI	25	25				CAMPOBASSO	42	27	13	2		
AREZZO	23	21	2			TIRIOLO	41	34		7		
SIENA	18	17	1			POTENZA	34	34				
GROSSETTO	16	16				TRAPANI	34	34				
NUORO	7	7				AVELLINO	33	32		1		
LIVORNO	1		1			TARANTO	32	30		2		
POMEZIA	1			1		MESSINA	26			1	15	
SASSARI	1		1			RAGUSA	26	25		1		
TOTALE	187	181	5	1	0	SIRACUSA	22	22				
						BRINDISI	19	19				
						COSENZA	12	0		2	7	
						TOTALE	460	377	13	14	33	
											23	

Per Telecom la razionalizzazione delle sedi e gli interventi di efficientamento della struttura dovrebbero portare ad un aumento della produttività e della competitività attraverso i seguenti interventi:

- attestazione inizio e fine prestazione sulla propria postazione;
- pause da videoterminale utilizzate per attività (formazione, procedure, etc.) senza l'uso del videoterminale
- gestione degli esuberanti del personale di coordinamento derivanti dalla razionalizzazione;
- recupero su altre attività del personale totalmente non idoneo all'attività di front end.

Inoltre Telecom prevede una serie d'interventi per avere maggiore flessibilità finalizzata all'incremento della produttività con i seguenti interventi;

- introduzione dell'orario contrattuale delle 40 ore settimanali e relative ROL;
- flessibilità della matrice lavorativa con possibilità del cambio turno durante l'arco orario di presidi;
- flessibilità tempestiva e adozione multi periodale flessibile;
- verifica d'introduzione degli orari spezzati con strumenti innovativi;
- impiego delle risorse PT esclusivamente su front end;
- introduzione del telelavoro.

Open Access (Field Operation)

In Open Access ci sono circa 10500 lavoratori.

I tecnici Open Access sono 8900.

Le attività di Rete sono lavorate al 50 % con tecnici Telecom e il 50 % sono date in appalto.

A differenza dei Customer Care, il costo tra le attività lavorate in casa e quelle lavorate in appalto sono quasi equivalenti, pertanto inizia da subito un processo d'internalizzazione per saturare i circa 1000 esuberanti stimati in ambito open Access.

L'Azienda vorrebbe un incremento di produttività in ambito Rete attraverso:

- La geolocalizzazione dei mezzi e la possibilità di estendere a tutti i lavoratori il progetto Panda. (utilizzo auto sociale con inizio lavoro a casa dell'utente). I tecnici che oggi rientrano nel progetto Panda sono circa 4600 compresi i vecchi TIM.
- Nuovi orari di lavoro con inizio prestazione alle ore 08,30.
- Definizione pausa pranzo con timbratura inizio e fine.

IT di Telecom

Procede, secondo l'azienda, il processo d'integrazione per la fusione tra SSC e il ramo IT di Telecom attraverso alla razionalizzazione di alcune duplicazioni di attività. E' prevista una formazione mirata per procedere all'internalizzazione delle attività di alto valore e dare seguito agli impegni assunti per ridurre le consulenze che ad oggi ammontano a circa 4500. Sostanzialmente l'impianto è quello illustrato dall'AD in occasione della fusione tra SSC e il ramo IT di Telecom. Sono state dichiarate 350 eccedenze che tengono conto dell'unificazione IT/SSC e saranno gestite con gli strumenti di legge. Sarà pianificato un incontro specifico con le RSU e il Sindacato per affrontare nel dettaglio tutte le tematiche dell'Azienda.

1254 DA

Il 1254 DA continua a perdere volumi di attività. Alla scadenza della solidarietà l'Azienda vorrebbe utilizzare un altro anno (il 5°) di Solidarietà per il C/S che comporterebbe un ulteriore aumento della percentuale di solidarietà. Le attività sarebbero spostate al Nord per salvaguardare i livelli

occupazionali. Comunque da settembre per l'attività del DA ci saranno aumenti di costi (su una struttura che già perde milioni di euro); inoltre non è certo il rinnovo del contratto con Matrix. Se le

attività continuano a calare e i contratti diventano svantaggiosi, l'Azienda prevede a Gennaio il rischio di chiusura della fabbrica. Comunque questo segmento di attività sarà monitorato costantemente per verificare la sostenibilità dei costi e individuare soluzioni per la salvaguardia dell'occupazione.

Aree di staff

Sono strutture con costi molto alti, principale fonte di costo indiretto per restante parte dell'azienda. Una riduzione e ridefinizione di quest'area è importante. Si proseguirà nella costruzione di centri di servizio che successivamente potranno essere societarizzati (servizi di Facility Management, servizi amministrativi, etc.) in stile HR Service, i tempi di realizzazione saranno più lunghi.

Sparkle

Le attività di IT e di Network confluiranno attraverso la cessione di ramo in IT Telecom e in Telecom Italia. Questo processo interesserà complessivamente circa 180 lavoratori. Le procedure saranno aperte subito dopo l'informativa alle OO.SS. e alle RSU.

Occupazione

Infine Telecom ha dichiarato che vorrebbe proseguire nella difficile gestione dell'occupazione con il Sindacato in continuità con l'accordo del 4 Agosto 2010. La riforma Fornero, con l'innalzamento dell'età pensionabile, ha in sostanza annullato la base esodabile pertanto le risorse che potrebbero uscire in mobilità sono circa 250, mentre ci sono circa 210 lavoratori che potrebbero accedere alla pensione e a oggi non hanno dato disponibilità.

In continuità con l'accordo del 2010, dove Telecom prevedeva l'uscita di circa 2500 persone con gli strumenti di legge, anche per il biennio 2013/14 l'Azienda stima eccedenze per circa 2750 annue nel biennio.

L'Azienda in accordo con il sindacato sulla definizione del Core Business per le attività, (Rete, Customer, IT e Staff) vorrebbe gestire le eccedenze attraverso un processo industriale con internalizzazione di attività e con gli strumenti di legge che sono:

- Mobilità volontaria per i circa 250 lavoratori che potrebbero avere i requisiti per il raggiungimento della pensione o, volontari che aderiscono anche in assenza degli stessi;
- Accordo per l'uscita obbligatoria degli aventi diritto a pensione
- Contratti di solidarietà.

Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil hanno dichiarato che sono disponibili a lavorare a patto che le attività di Caring Services rimangano nel perimetro di Telecom Italia. Giudica impraticabile la societizzazione della divisione del Caring Services e ha invitato l'Azienda a ripensarci se vuole veramente ricercare con il Sindacato un piano di condivisione per l'ottimizzazione dei costi di struttura. Ogni intervento deve essere finalizzato al mantenimento per il futuro delle attività nel perimetro di Telecom, unica strada praticabile per condividere con i lavoratori e con il Sindacato un processo di efficientamento e d'incremento di produttività in un forte contesto competitivo.

Se Telecom scioglie positivamente la riserva sulla societizzazione, Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil si rendono disponibili ad affrontare i temi di riorganizzazione del Caring e della Open Access e a discutere delle altre aziende del Gruppo.

Gli strumenti della mobilità volontaria e della solidarietà sono già sperimentati è necessario in un contesto di criticità occupazionale e a fronte di un accordo quadro di tutela del lavoro e del perimetro di Gruppo che contenga anche certezza su quali attività e con che tempi si procederà a reinternalizzare lavoro per garantire tutti i dipendenti del gruppo Telecom.

Bisogna analizzare con cautela il tema della razionalizzazione delle sedi e tutelare i lavoratori evitando mobilità territoriali, ricercando soluzioni non penalizzanti per le donne, portatori di Handicap e introducendo il concetto della volontarietà sull'utilizzo del telelavoro, dei turni spezzati e degli altri strumenti di forte impatto sulla vita delle persone.

E' necessario aprire un confronto serio insieme al coordinamento delle RSU, senza pregiudiziali della parte aziendale ad ascoltare le soluzioni proposte dal Sindacato che possono raggiungere gli stessi obiettivi, con il consenso dei lavoratori. Bisogna evitare di procedere unilateralmente com'è avvenuto sulla ricollocazione delle Staff!

Allora, dopo l'illustrazione del piano di riorganizzazione, per Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil, la decisione a procedere a un processo condiviso rimane nelle mani dell'Azienda che deve sciogliere la riserva sulla societizzazione della Caring.

Poi sarà il confronto con le Segreterie Nazionali e il Coordinamento RSU a determinare processi di riorganizzazione, efficientamento e produttività e la sostenibilità della nuova organizzazione del lavoro proposta dall'Azienda.

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