

Venezia 18 Giugno 2014

Spett.li
Segretari Territoriali FISTel-CISL

NOTA INTERNA

BellunoTreviso, PadovaRovigo,
Venezia, Vicenza, Verona

Oggetto: Esito incontro verifica societarizzazione Caring Services.

Nella giornata di lunedì, si è riunita a Roma la Delegazione Sindacale per la verifica, prevista dagli accordi del 27 marzo 2013, sulla societarizzazione della divisione Caring Services.

Il responsabile Dott. Di Loreto ha dichiarato che la volontà dell'azienda è di superare la societarizzazione aumentando la professionalità e facendo diventare una positività il mantenere all'interno di Telecom Italia questo mondo.

Gli accordi del 27 marzo 2013 hanno permesso di ridurre le passività della divisione di 60 milioni euro (da 170 a 110) con un aumento della produzione del 6% a seguito dell'introduzione della timbratura in postazione e con la prima fase di accorpamento delle sedi. Ad oggi il 60% del costo complessivo è dovuto al personale.

Ora per superare definitivamente la societarizzazione bisogna abbattere i restanti 110 milioni di euro di perdite introducendo un nuovo modello organizzativo che, se condiviso con il Sindacato e raggiunto in breve tempo, potrebbe anche far superare in parte o in tutto, la chiusura delle sedi trovando soluzioni alternative, esempio l'utilizzo di spazi della rete, in quanto verrebbe meno il problema di affitti trasversali tra Caring e Rete.

Dovranno essere trovare 600/700 persone con livello inquadramentale medio alto (5°, 6° e 7°) attualmente impiegate in attività indirette da utilizzare verso il recupero di attività della clientela pregiata con un ulteriore forte internalizzazione di lavoro dato all'esterno.

Nel customer fisso 187 la lavorazione a moduli e le code dovranno essere superate per poter valorizzare ed utilizzare al meglio le professionalità dei singoli. Per valutare meglio la professionalità verrà fatta una mappatura delle competenze da utilizzare per indirizzare le chiamate entranti e massimizzare così l'efficacia della risposta. Inoltre l'orario di lavoro dovrà essere esteso dalle 8:00 alle 21:30 dal lunedì alla domenica comprese le festività infrasettimanali, in linea con il servizio 119.

Verranno attivate 3 commissioni tecniche = 1 cloud finalità e modalità (nuovo modello lavorativo), 2 interventi di flessibilità (inquadramento attuale e nuove figure professionali con possibilità di crescita di tutti), 3 turnistica 187 e turnistica Directory Assistance, che dovranno entro fine luglio, lavorare per presentare al tavolo di trattativa nazionale un possibile progetto di condivisione su tale nuovo modello organizzativo.

Seguirà comunicato nazionale dettagliato.

La Segretaria Regionale FISTel CISL Veneto