

## **TELECONTACT S.p.A. (gruppo TIM) - incontro con AD**

Si è svolto il 26 marzo u.s. l'incontro con i vertici aziendali di Telecontact: AD dott.ssa Laura Abbate, HR Dott. Cascino, relazioni industriali Dott. Volpicelli e le Organizzazioni Sindacali Confederali SLC Cgil, FISTEL Cisl, UILCOM Uil, rappresentate dalle rispettive Segreterie Nazionali, Territoriali congiuntamente con la RSU.

L'Amministratore delegato, arrivata nel gruppo TIM circa un anno fa, dopo questo significativo periodo trascorso in TCC prima di realizzare la sua esposizione, ha voluto sottolineare la sua consapevolezza di essere approdata in una grande realtà industriale che ha un grandissimo potenziale sul quale però si può lavorare per esprimerlo in maniera ancora più incisiva.

Nella presentazione dei dati economici ottenuti al 31 dicembre 2020, ricordando le estreme difficoltà affrontate e dovute a questa tremenda pandemia i dati, rispetto al 2019, sostanzialmente hanno tenuto. Il dato principale che riassume le condizioni economiche è l'EBITDA che ha registrato - 2,1%, percentuale scaturita da 11,8 mln/euro del 2019 ed i 9.7 mln/euro del 2020.

La qualità espressa sia dalla Consumer che dall'Enterprise è in linea con il 2019, stessa situazione per i volumi gestiti nel 2019: 5,0 mln rispetto al 2020: 5,1 mln mentre la Redemption Commerciale (RDP) registra un saldo positivo, sia in ambito consumer perché si passa dal 18% del 2019 al 23% del 2020 che per Enterprise dove si va dal 8% del 2019 al 12% del 2020.

Altro punto centrale illustrato dall'AD è la nuova organizzazione dell'azienda che diventa sostanzialmente speculare alla capogruppo TIM di fatto avvicinando sempre di più TCC alla "mamma".

Un caring segmentato secondo i seguenti - profili cliente -: Consumer, Small e Medium, Enterprise, dove si avranno l'ampliamento della gestione a portafoglio e quella delle nuove attività:

### **Consumer**

- per il mobile gestione del traffico "sales mobile" e del traffico "Only Mobile" a partire da fine aprile ed ampliamento dei "moduli convergenti".
- Il Back Office sarà integrato con 2 nuove attività: "chat web" servizio di assistenza ai clienti attraverso il sito [www.tim.it](http://www.tim.it), webcallback: assistenza ai clienti con difficoltà di registrazione nell'aera privata [www.tim.it](http://www.tim.it)
- Gestione del "cliente definito critico" a partire da aprile

### **Small e Medium**

- Gestione del servizio Exclusive / clienti fisso
- Gestione del traffico Sales Mobile (formazione che rientra nel FNC di aprile)

### **Enterprise**

- Gestione "Consip 8" migrazione convenzione clienti PA

Grande attenzione alla formazione che, grazie all'accordo sul Fondo delle Nuove Competenze, deve concorrere massicciamente alla evoluzione dei mestieri delle lavoratrici e dei lavoratori di TCC, questa azione passa dall'effettuare un percorso che vede l'erogazione di un numero di ore nel 2021 estremamente alto: 88.410 ore, percorso da realizzarsi senza sbavature, evitando errate interpretazioni sulla modalità di fruizione dei corsi.

Il tutto passa da un "piano assunzionale" importante che nel 2021 potrà arrivare fino a 100 unità – Part Time al 50% - ricordando a tutte le lavoratrici ed ai lavoratori che oggi si assume nel call center solo in Tcc e non in Tim, e inoltre, se il Governo confermerà l'erogazione del "voucher" per sconti in bolletta per servizi di connettività, prezzi scontati per device, i volumi di chiamate per avere informazioni in merito gestiti da TCC potrebbero portare un incremento significativo delle chiamate. Tale dinamica avrebbe necessità di un

**SLC - CGIL**  
**FISTel - CISL**  
**UILCOM - UIL**

**Sindacato Lavoratori Comunicazione**  
**Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni**  
**Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione**

---

incremento “temporaneo” di organico valutato allo stato attuale, per il settore Consumer, fino a 200 assunzioni - Part Time al 50% - a tempo determinato.

Nella sua disamina finale l'AD ha quindi indicato che la Mission/Vision di TCC nel 2021 è quella di essere un cantiere/laboratorio nel quale oltre alla quantità sia espressa una grande qualità, un caring evoluto che diventa centrale nelle strategie del gruppo TIM, fondamentale per creare anche quella job rotation che possa essere un volano virtuoso ed utile per il “gruppo TIM”.

La parte invece relativa alle “Risorse Umane” ha visto il suo responsabile evidenziare una stimolante fotografia degli organici non legata esclusivamente ad un numero complessivo di occupati ma approfondita su ulteriori ed interessanti elementi.

- **Occupati:** ad oggi in TCC sono 1.960,
- **Diretti/indiretti:** '89% ovvero 1.743 sono Operatori (agents), l'11% sono invece “governance” così divisi 133 coordinatori ed 84 staff.
- **Livello inquadramentale di riferimento:** è il 4 nel quale insistono 1.516 lavoratrici/lavoratori, il 77,5% dell'azienda.
- **Sedi:** 7 - Point Sant Martin, Ivrea, Carsoli, Roma, Napoli, Catanzaro, Caltanissetta.
- **Età media:** è di 45,32 anni
- **Anzianità:** è di 15,42 anni .
- **Gli organici per genere:** il 77% Femminile pari a 1.518 ed il 23% maschile pari a 442.

Ha poi evidenziato l'importanza di aver attivato, una importante JOB ROTATION (passaggi infragrupo), ci preme sottolineare che ciò è avvenuto dopo anni di nostre continue richieste, della realizzazione di considerevoli percorsi formativi per l'accrescimento delle competenze e del “caring interno” inteso come interventi aziendali verso il personale di TCC : Smartphone per tutti gli agent, pc per tutto il personale, router wifi per tutto il personale a contatto con la clientela, Check-UP medico, sconto 30% in fattura telefonica, voucher asili nido NA-CL-CZ e MIOrimborso – contributo ai dipendenti – tutto il territorio nazionale.

L'Azienda ha inoltre evidenziato che le azioni di sviluppo che verranno attivate, devono trovare la propria sostenibilità economica, così come avvenuto nella redistribuzione dei ricavi del 2020.

Le Strutture Sindacali hanno chiesto che tale processo di redistribuzione avvenga anche nel 2021, al fine di dare continuità alle azioni di miglioramento economico-salariale per tutti i lavoratori.

### **Riflessioni finali**

Un positivo incontro che ha visto un confronto, rispetto a quanto evidenziato dall'AD e dal Responsabile delle Risorse umane, dal quale trarre delle importanti riflessioni da mettere a fattor comune al fine di proseguire il miglioramento del contesto complessivo e nel quale si trovano a lavorare le lavoratrici e lavoratori di TCC.

La condizione di alcuni anni fa dove TCC era in un ambito periferico del Gruppo TIM considerata solo per la sua flessibilità ed il contenuto costo del lavoro con un destino mai ben identificato ed incerto, oggi, con questo nuovo corso impresso dall'AD Gubitosi e dal Responsabile HR Gruppo – Sale, è cambiato positivamente perché sempre di più. In questi ultimi due anni, TCC è stata avvicinata per trattamenti e condizioni a TIM, segno inequivocabile di attenzione e di prospettiva industriale ed occupazionale, che la Governance del Gruppo TIM ha dato a TCC ed ai suoi vertici attuali.

Il lavoro svolto con determinazione dalla RSU, strutture nazionali e territoriali di SLC, FISTEL, UILCOM, di rappresentare i disagi e migliorare le condizioni in questi anni oggi trova un primo riscontro positivo, frutto di relazioni sindacali dove si ragiona sempre nel merito delle questioni evitando inutili strumentalizzazioni.

Certamente la nostra azione sindacale non si esaurisce ma prosegue con altrettanta determinazione, vogliamo ribadire anche in questo comunicato che non sfuggirà a nessuno l'abnegazione costante con la quale le persone di TCC hanno lavorato dai propri domicilio in situazioni casalinghe complicate mantenendo i livelli quantitativi e qualitativi del 2019 pre pandemia, ed in alcuni casi addirittura migliorandoli.

**SLC - CGIL**  
**FISTel - CISL**  
**UILCOM - UIL**

**Sindacato Lavoratori Comunicazione**  
**Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni**  
**Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione**

---

Questa condizione passa da una "redistribuzione" economica/welfare di una parte degli efficientamenti che TCC ha ottenuto a partire dalla chiusura delle sedi, al nuovo modo di lavorare che verrà attivato al termine dell'emergenza, auspicando avvenga prestissimo, perché vorrebbe dire che la pandemia è stata "domata".

Qualità certamente sì! Ciò vuol dire però traguardare a livelli inquadramentali maggiori del 4 livello.

E' necessario attivare un ulteriore percorso di uscite volontarie con art. 4 legge Fornero ovvero la isopensione per aumentare quella "job rotation" per la quale ci siamo sempre battuti perché fosse implementata, e non per ultimo consolidare strutturalmente gli aumenti orari temporanei di lavoro ad oggi prorogati per altri sei mesi.

Molteplici e significativi accordi sindacali sono stati realizzati in questi due anni, noi siamo pronti a farne altrettanti per portare un ulteriore riscontro positivo alle 1.960 persone occupate in TCC e contestualmente rinforzare l'operatività di TCC e la sua struttura seguendo la "vision" illustrata dall'AD!

Da tenere presente anche l'ultimo accordo di Tim e DAZN per le partite di calcio della serie A, come ulteriore e significativa possibilità anche per Telecontact, all'interno del contesto del piano industriale della capogruppo che sembra aver imboccato la strada del rinnovamento e della sostenibilità a lungo termine

Roma, 30 marzo 2021

**Le Segreterie Nazionali**

**SLC CGIL \_ FISTEL CISL \_ UILCOM UIL**