

COMUNICATO NAZIONALE

Lunedì 15 Settembre 2014 si è svolto l'incontro tra Vodafone, OO.SS Nazionali e territoriali nonché con le RSU, sull'informativa annuale sul piano Industriale.

L'azienda sottolinea che ci siamo lasciati alle spalle un brutto periodo e conferma la strategicità dell'accordo del 2013 per contrarre i costi, ma precisa anche che la guerra dei prezzi tra operatori, la presenza ancora di quattro operatori su un mercato ormai saturo, i continui interventi sulle terminazioni mobili, sono fattori che contribuiscono ad un abbassamento sostanziale dei ricavi del settore TLC con ripercussione sui ricavi di Vodafone stessa.

Nonostante il contesto socio economico sopra descritto Vodafone ha deciso strategicamente di voler continuare ad essere leader sul mercato mobile e challenger sul fisso, investendo 3 miliardi ed 800 milioni. Sul fisso in particolare non soltanto investendo sulla classica ADSL ma con particolare attenzione sul mondo della fibra creando nuove infrastrutture.

Nell'Call Center, pur confermando il calo sia della customer base che delle chiamate, ci si sta orientando in un cambio di strategia verso le richieste on line, perché sempre più il cliente si orienta in un settore come il self care. E l'azienda sottolinea ancora una volta la strategicità del Call center interno.

Stanno incrementando la gestione del traffico in ambito strutture di gruppo e diminuendo le attività di offshoring anche grazie all'automazione delle stesse. Continuano con l'innovazione tecnologica dei servizi, sviluppano idee nate nei forum interni, migliorando gli strumenti con lo scopo di efficientare le capacità di problem solving verso i clienti. Si Introducono nelle Vodafone Country, "centri di eccellenza" con obiettivo primario della semplificazione.

L'Azienda evidenzia il grande sforzo sostenuto dal settore rete nel progetto SPRING, con un indotto di circa 3000 persone e relativa diminuzione dei consulenti. In tre anni si pongono l'obiettivo di cablare in fibra ottica 150 città, provando a raggiungere, in alcuni casi direttamente il cliente.

I dipendenti Vodafone ad oggi sono 6669 di cui circa 3100 nel CC, circa 1750 in Technology, circa 1200 nel commerciale e circa 550 in aree di staff.

Nei negozi sono circa 100 i dipendenti Vodafone gestione.

Sono stati erogati circa 26000 giorni di formazione, di cui 23000 per la formazione funzionale, ripartita in 12000 giorni per il CC, 4400 giorni in Technology, 3286 giorni nelle vendite e 3222 per la sicurezza sul lavoro. Le altre 3000 giornate sono state erogate in formazione comportamentale, manageriale e linguistica.

In particolare la formazione è finalizzata a massimizzare l'efficacia della vendita dei servizi. L'azienda ha quindi dato vita a due progetti quali: il RETAIL Transformation ed il SALES Academy. Infine continueranno lo sviluppo del "job posting" con nuove logiche e prospettive che valorizzeranno competenze e potenzialità, rendendo quindi le persone partecipi e responsabili nelle richieste di cambiamento attraverso un processo aziendale di selezione trasparente ed efficace.

Le OO.SS riconoscono a Vodafone che pure in un contesto di forte contrazione dell'intero settore TLC, continua in una politica di investimenti. Rimangono invece le perplessità sul mantenimento complessivo del perimetro aziendale e l'obiettivo che ci si deve porre è quello di mantenere i volumi all'interno di Vodafone Italia, diminuendo ulteriormente il ricorso all'off shoring, nonostante i primi dati positivi fornitici dall'azienda.

Le OO.SS evidenziano la necessità di investire ancor più sulla forza lavoro, in particolare nel Call center, accettando la sfida di riconvertire le professionalità dei lavoratori verso le nuove attività ed i nuovi orientamenti aziendali, sia sull'integrazione fisso/mobile che sulla trasmissione dei contenuti TV.

Sollecitiamo ancora una volta l'utilizzo della Commissione Call Center come previsto nell'accordo del 2013.

Rivendichiamo altresì una formazione mirata negli ambiti professionali di competenza evitando differenziazioni territoriali così come invece avvenuto a seguito dell'ultima riorganizzazione.

Le OO.SS evidenziano il buon lavoro fatto con l'accordo del 2013 anche rispetto all'incidenza sul valore di bilancio EBITDA. Richiedono inoltre la giusta attenzione in merito ai parametri ed ai target del PDR vista la continua discesa dei ricavi.

Registriamo ancora oggi, nonostante l'uscita non traumatica di 700 lavoratori, tra l'altro non prevista neanche dalla stessa azienda, pressione inutili e dannose per il clima interno che vengono esercitate su alcuni lavoratori verso ulteriori uscite.

Evitiamo di ripercorrere strade, vedi "Performance Dialogue", che hanno arrecato nel recente passato inutili danni.

Sul tema degli investimenti nel call center, che facevano parte dell'accordo del 2013 abbiamo ribadito come ancor oggi questi risultati non si vedano, non c'è stato alcun ricambio di sistemi e apparecchiature informatiche, che penalizzano ulteriormente il lavoro quotidiano degli operatori. L'azienda ha riconosciuto tali problematiche ma non ha saputo dare tempistiche di risoluzione.

Sul tema consulenze le OO.SS. non sono affatto convinte del calo numerico affermato dall'azienda, si riservano comunque di approfondire, già a livello territoriale la consistenza e la vera necessità del ricorso alle stesse.

Vodafone conferma l'accordo in essere in materia di ROL e Ferie, vista l'importanza di usufruire delle suddette spettanze annue con tempi e modi descritti e previsti. Si è convenuta una possibile verifica in merito a situazioni critiche che si potrebbero creare. L'invito che rivolgiamo ai lavoratori è di esigere quanto di loro pertinenza nei tempi e modi previsti dall'accordo attraverso le modalità ufficiali che comprovino inequivocabilmente la richiesta stessa.

Le OO.SS. a conclusione dell'incontro registrano la volontà aziendale di proseguire la strada degli investimenti tecnologici, e la continua ricerca delle soluzioni per risolvere il calo dei ricavi precondizione per traghettare Vodafone fuori dalla crisi.

Confermiamo altresì la valenza dell'accordo in essere, ribadendo comunque che lo stesso potrà continuare a generare nuove efficienze a parità di perimetro di gruppo ed al mantenimento degli attuali assetti occupazionali.

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