SLC - **CGIL**
FISTel - **CISL**

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni

COMUNICATO VODAFONE 25 FEBBRAIO 2021

Si è tenuto in data odierna l'incontro fra una Delegazione di Vodafone Italia, rappresentativa delle principali funzioni Aziendali, il Coordinamento Unitario Eletto e le Segreterie Nazionali e territoriali di SLC CGIL e FISTEL CISL.

L'incontro prevedeva una agenda molto fitta che ha toccato molteplici temi e punti di attenzione per il Futuro.

Nella prima parte della riunione l'Azienda ha confermato l'andamento negativo dei risultati finanziari. Il contesto già fortemente competitivo è stato ulteriormente impattato negativamente dalla situazione pandemica. Quanto rappresentato dall'Azienda conferma l'andamento aderente a quanto accaduto nel settore TLC nell'ultimo triennio.

Negli ultimi tre anni i margini di Vodafone Italia hanno registrato un calo di circa il 30%.

In questo contesto l'Azienda ha comunque mantenuto stabili gli investimenti industriali intorno ai 900 mln/anno, cifra alla quale va aggiunto lo sforzo per l'acquisizione delle licenze 5G.

In ambito Customer Care l'Azienda, pur evidenziando il grande impegno occorso per fronteggiare gli effetti della pandemia sull'organizzazione complessiva, ha confermato il lavoro fatto sul versante delle internalizzazioni di attività a maggior valore aggiunto (in linea con gli accordi sottoscritti con le OO.SS.) che hanno coinvolto circa 600 persone in ambito Call Center. Un investimento di primaria importanza è stato l'insourcing di attività commerciali sia in bound che out bound nel campo consumer e business.

Un focus importante è stato ed è tuttora dedicato al progetto Future Ready ed al Reskilling, al perfezionamento dell'utilizzo di Toby, all'efficientamento delle attività di Back Office volte a migliorare l'esperienza del cliente, standardizzando le modalità di resa del servizio.

Infine e' prossimo il rilascio di Next, già operativo su 300 negozi e adesso in implementazione nei Call Center.

L'Azienda ha dichiarato di aver ulteriormente accelerato sulla trasformazione del modello di servizio attraverso il "future ready Vodafone Care", affiancando alla sola "assistenza" anche processi di vendita ed implementazione di servizi evoluti.

Per quanto attiene la trasformazione della struttura di Rete, l'Azienda ha evidenziato che con la nuova organizzazione, la figura del C.T.O Italia non esiste più in quanto, nascono due figure di riporto a livello Global; il CIO a cui riporterà IT ed il CNO a cui riporteranno Ingegneria Network Operations, e Network development.

L'attuale CTO Italia andrà a rivestire la carica di Network Development Director e farà da riferimento ND a Italia, Germania, UK e Spagna.

E' confermata la strategia dello sharing con Tim, da implementare con un ritmo elevato per raggiungere il target di 1000 siti condivisi, che rimane obiettivo prioritario.

Forte risalto è stato dato lato sindacale al forte aumento della mole di lavoro nel settore "rete"; problema già presente nella fase "pre pandemia" che si è acuito in modo importante durante la fase dell'emergenza sanitaria. Tuttora assistiamo a richieste pressanti che vanno ben oltre la disponibilità delle otto ore lavorative.

Come OO.SS abbiamo preteso che sul tema ci sia un approfondimento nei prossimi giorni perché non sono state sufficienti le risposte aziendali, risposte che hanno attribuito il lavoro eccessivo a necessità legate alla pandemia, nonché a cambi di rotta sulle azioni da compiere in relazione a problematiche esterne come le mancate forniture dovute alla chiusura di produzioni tecnologiche all'estero che hanno ridimensionato gli approvvigionamenti. Continuiamo a pensare che l'organico non sia sufficiente per le attività svolte e che spesso i numeri e gli obiettivi richiesti non rispecchiano le reali difficoltà che nascono sul territorio per implementare e mantenere la rete, grazie anche ad un modello organizzativo da rivedere in funzione delle nuove sfide.

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296

Per quanto attiene l'organico l'Azienda ha confermato che la rete sarà uno dei target del reskilling per formare personale da altri ambiti aziendali e normalizzare i carichi di lavoro, a questo si dovrebbe aggiungere una digitalizzazione massiva dei data entry per ottimizzare i tempi oggi persi in attività ridondanti e a basso valore aggiunto.

Infine abbiamo sottolineato che se da un lato la nuova Organizzazione rappresenta un'opportunità, dall'altro è fondamentale una formazione in ottica "global" che metta in condizione, chi vorrà, di cimentarsi ad armi pari con gli altri contesti esteri di Vodafone.

Sul processo di reskilling l'azienda ha dichiarato la propria piena adesione alla politica della contrattazione di anticipo concordata con il sindacato fra il 2018 ed il 2019.

Se oggi Vodafone non ha problemi di esubero di personale lo si deve anche a quanto messo in campo in materia di formazione e cambio delle professionalità.

Come OO.SS abbiamo accolto con soddisfazione la dichiarazione aziendale sulla tenuta occupazionale e sull'assenza di esuberanti. La fase di grande trasformazione che sta attraversando l'azienda e tutto il settore impone di cambiare completamente approccio. L'investimento sulle professionalità delle lavoratrici e dei lavoratori è la chiave di volta per difendere l'occupazione attraverso l'investimento sul capitale umano. Purtroppo non tutto in questi mesi ha funzionato come si deve in questo processo.

Non sempre i programmi formativi sono riusciti ad essere vissuti come una occasione di cambiamento. Non sempre i responsabili aziendali sono stati consapevoli della strategicità della sfida. Sapevamo perfettamente che questa strada non sarebbe stata facile ma sappiamo anche che non ci sono altre strade oggi per difendere realmente l'occupazione.

Il processo deve continuare evitando gli errori del passato, migliorando la comunicazione tra azienda ed RSU a partire dai singoli territori. **Percorrendo questa strada siamo sicuri che anche il numero delle persone che in questi mesi hanno ritenuto di non dover accogliere le possibilità di cambiare attività si azzereranno.**

Nelle prossime settimane dovrà trovare inoltre una soluzione il tema del rinnovo del Premio di Risultato.

Per noi è prioritario sostenere l'occupazione ma anche il salario delle lavoratrici e dei lavoratori di Vodafone: questo è inscindibile da qualsiasi ulteriore ragionamento.

Nei prossimi giorni verranno calendarizzati ulteriori incontri su temi specifici per approfondire le tante problematiche ancora aperte.

Roma, 25-02-2021

Le Segreterie Nazionali di SLC CGIL, FISTEL CISL