



**FISTel - CISL**  
Federazione Informazione  
Spettacolo e Telecomunicazioni

Venezia 12 Aprile 2013

Spett.li

Segretari Territoriali FISTel-CISL

## **NOTA RISERVATA**

Belluno, Rovigo, Padova,  
Treviso, Venezia, Vicenza, Verona

**Oggetto: Considerazioni su ipotesi d'impresa Telecom Italia 2013 2014.**

### **Premessa**

Non vi è un settore di TI che non contenga, a fronte della situazione spiegata nelle assemblee precedenti, esuberi più o meno marcati sui quali l'azienda ha deciso di intervenire rapidamente.

### **Open Access**

Costo del personale interno in linea con il costo del personale che opera attraverso appalti ma significativo scarto per quanto attiene la produttività e previsti reinternalizzazioni d'attività per 1000 persone nel corso del biennio.

### **Caring Services**

La forte perdita nel mercato interno, il maggior costo unitario del lavoro di circa il **30%**, la struttura distribuita su troppe Sedi, una produttività inferiore a quella realizzata dagli Outsourser determina, a giudizio aziendale, un **aggravio** di costo di **200 milioni** di euro rispetto al mercato esterno impone scelte di forte impatto per la neonata divisione tanto da averne già deliberata come CDA la societizzazione.

### **Credito**

Rimane la preoccupante situazione relativa al calo dei volumi di attività che non cambierà neanche dopo i due anni di solidarietà è necessario pertanto avviare un percorso di ricollocazione del personale in altri ambiti organizzativi.

### **Aree di Staff**

L'azienda ha confermato la necessità di avviare un percorso di separazione fra funzioni di governo e controllo servizi comuni.

### **Settore Informatico Telecom Italia Information Technology**

L'eccessivo costo unitario medio del personale (pari a 70.000 euro/anno) rende difficile internalizzare attività nonostante una massiccia presenza di consulenze e appalti. Segna un numero di **esuberi di 350 unità**

In virtù del positivo e risicato mandato ricevuto dai lavoratori nella mattinata del 27 marzo, dopo 48 ore ininterrotte di trattativa, è stato raggiunto l'Accordo sul piano d'impresa.

**Un Accordo sottoscritto a seguito della votazione del Coordinamento Nazionale delle RSU che ha visto 41 voti favorevoli, 7 voti contrari e 4 astenuti, il primo realizzato dopo la riforma degli ammortizzatori sociali e quella delle pensioni realizzata**

**FEDERAZIONE INFORMAZIONE SPETTACOLO E TELECOMUNICAZIONI**

Sede Provinciale Venezia – Via Cà Marcello,10 – 30172 Mestre Venezia  
Telefono: 0412905959 - Telefax: 0412905958 - Mail: [fistel.venezia@cisli.it](mailto:fistel.venezia@cisli.it)



**FISTel - CISL**  
Federazione Informazione  
Spettacolo e Telecomunicazioni

*dal Ministro Fornero che ha annullato il flusso naturale che negli anni scorsi garantiva 2500/3000 uscite l'anno.*

Diversamente da quanto annunciato in precedenza, 5500 esuberanti in Telecom Italia e 350 in TIIT, gli esuberanti dichiarati dall'azienda sono stati definiti in 3.000 per Telecom Italia e 350 per TIIT.

L'azzeramento previsto degli esuberanti si otterrà **attraverso il ricorso a 2500 contratti di solidarietà che dovranno essere riassorbiti, nell'arco di due anni, da internalizzazioni di attività oggi gestite all'esterno, e la mobilità volontaria per 500 lavoratori, circa 180 sono già in possesso dei requisiti per la pensione.**

Un nostro obiettivo è di assicurare che trascorso questo periodo non vi siano ulteriori eccedenze strutturali di personale.

Un risultato fondamentale perché al termine di quest'ulteriore biennio di ammortizzatori sociali, la platea di lavoratori di Telecom dovrà rimanere praticamente immutata.

**Aver imposto a Telecom una discussione che determini una riallocazione delle attività tra interno/esterno, entrando nel merito delle scelte organizzative, assicurerà salvo ulteriori ricadute dovute alla crisi un riassorbimento degli esuberanti e la garanzia occupazionale per l'insieme del personale.**

In tale ambito, la **soluzione individuata per D.A.**, in particolare per i lavoratori del 1254, conferma questa volontà perché l'Accordo impegna l'azienda a non licenziare il personale e a riqualificarlo nel corso del biennio, sanando, in questo modo, una situazione drammatica che vedeva oltre 600 lavoratori confinati in un settore destinato a ridimensionarsi drasticamente e privi di garanzie occupazionali.

Inoltre è stato congelato il progetto aziendale di costituire una società di scopo per la gestione delle attività di Customer sospendendola per un anno come l'applicazione delle 40 ore settimanali e la **ripresa del progetto è condizionata a una verifica fra le parti prevista al 1° aprile 2014.**

Tale verifica dovrà riscontrare l'applicazione dei contenuti dell'Accordo quale elemento fondamentale per **accantonare definitivamente il progetto di societarizzazione** dell'azienda, la quale avrebbe proceduto a successive riorganizzazioni.

L'Accordo prevede anche **un perimetro di gruppo immodificabile sino alla primavera del 2015**: tale impegno manterrà l'unicità aziendale, garantendo la continuità occupazionale del personale, evitando scorciatoie che avrebbero fortemente indebolito la forza dei lavoratori.

In altre parole, la linea del **sindacato** ha imposto un modello che, a fronte di una riorganizzazione finalizzata a garantire recuperi di produttività ed efficienza, **obbliga l'azienda a restare unica e a garantire l'occupazione all'insieme dei propri dipendenti** anche attraverso il recupero di attività oggi gestite esternamente.

Infine, **l'accordo prevede l'erogazione della seconda tranches del premio di risultato dell'anno 2012 (soldi che l'azienda aveva unilateralmente deciso di non erogare) e la definizione dell'intesa per il premio di risultato per il triennio 2013 – 2015.**

**FEDERAZIONE INFORMAZIONE SPETTACOLO E TELECOMUNICAZIONI**

Sede Provinciale Venezia – Via Cà Marcello,10 – 30172 Mestre Venezia  
Telefono: 0412905959 - Telefax: 0412905958 - Mail: [fistel.veneziana@cisli.it](mailto:fistel.veneziana@cisli.it)



**FISTel - CISL**  
Federazione Informazione  
Spettacolo e Telecomunicazioni

Nel merito l'Accordo prevede:

#### **Accordo Quadro**

Delimita lo scenario per tutte le aziende del perimetro e per tutti gli ambiti di attività aziendali. Si definiscono gli esuberi aziendali e i processi d'internalizzazione a garanzia del riassorbimento degli stessi. Gli esuberi saranno gestiti attraverso l'uscita obbligatoria del personale che al 31 dicembre 2011 aveva raggiunto i requisiti per la pensione (vecchiaia 65 anni, anzianità 40 anni contributi a prescindere dall'età oppure quota 96 con 60 anni di età e 36 di contributi ovvero 61 di età e 35 di contributi) fatta eccezione per coloro che abbiano maturato alla data di sottoscrizione dell'Accordo del 27 marzo 2013, un anzianità contributiva inferiore a 37 anni.

A fronte dell'accettazione al licenziamento e la sottoscrizione del verbale di conciliazione saranno erogate 2 mensilità.

I lavoratori che rientrano in questa casistica sono esclusi dal contratto di solidarietà.

Le successive uscite sono previste solo su base volontaria utilizzando la mobilità 223/91 con l'integrazione al 90% della retribuzione e traguardando la pensione di anzianità o vecchiaia in base alla riforma Fornero.

Il resto delle eccedenze sarà gestito attraverso il ricorso ai contratti di solidarietà per 2500 fte.

E' previsto un successivo incontro tra le parti per la ristrutturazione delle aree di staff.

Riguardo al Customer si procederà a una verifica trascorso un anno dall'applicazione dell'Accordo per accantonare il progetto di societizzazione. Inoltre si è concordata l'istituzione di una commissione finalizzata a monitorare l'effettiva reinternalizzazione delle attività definite nell'Accordo e i sistemi di monitoraggio sul rispetto degli impegni assunti in particolare in ambito TIIT. Le reinternalizzazioni attese sono complessivamente nel biennio 2626.

#### **Open Access**

E' stata definita una nuova modalità di erogazione della prestazione attraverso l'assegnazione a tutti i tecnici del progetto panda ossia dell'autoveicolo a tutto il personale e un sistema di franchigie: inizio turno 30 o 15 minuti a seconda se il mezzo è ricoverato presso il domicilio del tecnico o nella prima sede sociale più vicina all'abitazione del lavoratore. Stessa modalità per fine turno. Il tempo eccedente alla franchigia sarà a carico azienda. L'azienda s'impegna ad assegnare, di norma, la prima e l'ultima attività in modo che i tempi di spostamento siano compresi nella franchigia.

È introdotta anche la geolocalizzazione del veicolo allo scopo di rendere più fruttuosa l'assegnazione delle WR riducendo i tempi di spostamento dei tecnici senza registrazione dei dati ed impossibilità di utilizzarli per fini valutativi e disciplinari. L'orario di lavoro inizierà a casa del cliente o sul sito della prima attività alle 8.30 con lo slittamento conseguente del fine turno che avverrà sull'ultima attività. Sono introdotte anche la dichiarazione in tempo reale di inizio e fine mensa su FAS. Inoltre, in sintonia con i colleghi cui è applicato il CDS, è attivata la Banca Ore che prevede il riconoscimento del 50% dello straordinario previsto nella fascia oraria della prestazione e il recupero sotto

**FEDERAZIONE INFORMAZIONE SPETTACOLO E TELECOMUNICAZIONI**

Sede Provinciale Venezia – Via Cà Marcello,10 – 30172 Mestre Venezia  
Telefono: 0412905959 - Telefax: 0412905958 - Mail: [fistel.venezias@cisli.it](mailto:fistel.venezias@cisli.it)



**FISTel - CISL**  
Federazione Informazione  
Spettacolo e Telecomunicazioni

forma di permesso da utilizzare a mezze o intere giornate con preavviso di 3gg e compatibilmente con le esigenze tecnico produttive aziendali nei trimestri successivi a quello di maturazione.

Nel caso, sempre per esigenze di servizio permangano dei residui di ore accantonate, i lavoratori potranno utilizzarle nel trimestre successivo previa richiesta con almeno sette giorni di preavviso. In caso di assenze dal servizio a titolo d'infortunio e di congedo di maternità/paternità, eventuali spettanze residue, dovranno essere fruite in concomitanza con il rientro in servizio.

**Tale meccanismo sarà utilizzato dal 1/7/13 al 14/04/15.** Le prestazioni rese in reperibilità e per gravi disservizi riguardanti la collettività non saranno conteggiate in banca ore ma retribuite regolarmente. **Tutte le innovazioni citate avranno decorrenza dall'1/7/13 ed entro un mese dall'accordo saranno avviati gli esami congiunti territoriali per ridefinire le turnistiche per tutto il personale tecnico di O.A..**

E' prevista, nella misura di 167 tecnici a livello nazionale, un'ottimizzazione del personale tecnico con interventi di mobilità territoriale, non superiore a 60 km, utilizzando in primis i volontari e poi valutando i carichi familiari, l'età e la distanza dal domicilio al nuovo PDL. Ai lavoratori saranno riconosciuti i trattamenti previsti dal CCNL e l'armonizzazione aziendale.

**Inoltre, per i tecnici on field ora inquadrati al 3° livello con un'anzianità di servizio pari a 36 mesi, l'azienda riconoscerà loro il passaggio automatico al livello superiore.**

#### **Caring Services**

E' stata confermata nell'anno 2013 una prima fase che prevede l'accorpamento delle plurisedi nelle grosse città e nell'anno 2014 la chiusura di quelle sedi che alla data dell'accordo non raggiungono i 46 addetti.

Entro un mese dalla data dell'accordo (27/03/13), Telecom illustrerà il calendario di dettaglio della concentrazione sedi prevista per il 2013 e correlati necessari adeguamenti della turistica per consentire un'adeguata copertura dei volumi di traffico da internalizzare.

Le tempistiche per la chiusura delle sedi minori previste nel 2014, saranno comunicate alle OO.SS. territoriali e le modalità saranno quelle di legge, legate alla gestione degli esuberi ossia, la 223/91.

I colleghi e le colleghe in alternativa alla mobilità, potranno optare volontariamente per il telelavoro o il trasferimento presso la sede di concentrazione.

Le attività da internalizzare per i telelavoristi, renderà necessaria l'applicazione di nuovi orari di lavoro con turni spezzati con pausa minima di 2 ore e una maggiore incidenza dei turni nelle fasce serali e nelle giornate festive.

A riguardo dei PT cosiddetti fissi, non vi è un esplicito richiamo nell'accordo, quindi le future variazioni della turnistica, che probabilmente avverranno in momenti diversi, in

**FEDERAZIONE INFORMAZIONE SPETTACOLO E TELECOMUNICAZIONI**

Sede Provinciale Venezia – Via Cà Marcello,10 – 30172 Mestre Venezia  
Telefono: 0412905959 - Telefax: 0412905958 - Mail: [fistel.venezia@cisl.it](mailto:fistel.venezia@cisl.it)



**FISTel - CISL**  
Federazione Informazione  
Spettacolo e Telecomunicazioni

base alle fasi riorganizzative previste e al numero finale dei telelavoristi, non consentono di garantire la specificità di tali contratti.

I Supervisor delle sedi in chiusura, in alternativa alla mobilità, potranno accettare il demansionamento previo formale accordo transattivo, in questo caso i lavoratori saranno trasferiti presso le sedi di concentrazione ovvero svolgere attività di telelavoro.

Tutti i SPV delle sedi in chiusura che accetteranno il trasferimento, potranno accedere su base volontaria alla nuova figura professionale (Polifunzionale).

Tale figura professionale prevede lo stesso assetto inquadramentale del Supervisor, lo svolgimento di attività di coordinamento per l'80% e il restante 20% di attività in cuffia e la riduzione della solidarietà che si attesterà al 9,23%.

La possibilità di accedere al nuovo profilo è comunque aperta a tutti i SPV.

Questo nuovo profilo sarà operativo dall'1/7/13.

L'azienda installerà nelle abitazioni dei telelavoratori una Web-cam che potrà essere attivata dal lavoratore solo in caso di preventiva richiesta del SPV e ai soli fini informativi o formativi.

Non è previsto il riconoscimento del buono pasto ( ai TLV non sarà applicato il CDS).

**Attestazione inizio e fine prestazione**, l'inizio e la fine dell'orario di lavoro, a partire dall'1/7/13 prevedono la registrazione immediata on line sui sistemi aziendali e nel caso ciò non fosse possibile per cause non dovute all'operatore i tempi saranno a carico dell'azienda.

In caso di superamento del normale orario di lavoro, fino a un max di 29 minuti mensili non vi sarà alcuna remunerazione.

Oltre tale limite l'azienda corrisponderà le maggiorazioni contrattualmente previste.

E' previsto entro un mese, uno studio di fattibilità di contabilizzazione dei minuti eccedenti l'orario di lavoro che consenta poi il recupero a ore intere.

**Fondamentale la soluzione introdotta per DA** in cui si prevede che il personale del 1254 non potrà essere licenziato in caso di perdita dell'attività ma dovrà essere riquilificato e ricollocato in altri ambiti aziendali attraverso accordi da sottoscrivere tra le parti entro il biennio.

Con effetto dal 1° settembre, la riduzione dei volumi di traffico sarà realizzata attraverso il ricorso a contratti di solidarietà al 60% alternati (1° anno per il Sud e il 2° per il resto della forza), con contestuale reimpiego di 60 lavoratori del Centro e del Nord in attività reinternalizzate.

Proprio in questi giorni 38 lavoratori della D.A. del Centro Nord, saranno ricollocati al 187 o altri ambiti organizzativi.

#### **Accordo di solidarietà**

Riguarderà 32.262, decorrerà dal 15/04/13 al 14/04/15 con le percentuali le seguenti : CARING SERVICES - 6,15 operatori e CSA, 9,23 – ammin. E controllo caring services – operation planning e innovation. 15% personale altre strutture del caring (credito) compreso DA ex 3,27%. TECHNOLOGY: 6,54 technology (esclusi tecnici e progettisti) responsabili- aot-rjm-asa e cross activities.

**FEDERAZIONE INFORMAZIONE SPETTACOLO E TELECOMUNICAZIONI**

Sede Provinciale Venezia – Via Cà Marcello,10 – 30172 Mestre Venezia  
Telefono: 0412905959 - Telefax: 0412905958 - Mail: [fistel.veneziana@cisli.it](mailto:fistel.veneziana@cisli.it)

ALTRE STRUTTURE AZIENDALI 9,23 quali staff, funzioni comm. Vendita-top-hr. Il tutto attraverso matrici e calendari programmati.

#### **Lettere aggiuntive**

La prima prevede l'impegno a garantire la commissione per le internalizzazioni anche in TIIT.

La seconda prevede l'individuazione e la ricollocazione entro tre mesi di 70 lavoratori del Credito presso i servizi 187 e 119, i criteri di scelta non sono stati definiti salvo la volontarietà.

All'avvenuta trasformazione è prevista per il Credito la riduzione dei CDS al 9,23.

#### **Premio di risultato**

Nella busta paga di maggio p.v., saranno erogati a tutti i lavoratori 1000 euro riferiti al secondo semestre 2012, a prescindere dal livello inquadramentale, per i part time l'importo sarà riproporzionato.

Si è definito inoltre, l'accordo per il PDR relativo al triennio 2013 – 2015, basato su tre parametri: EBITDA 40%; RICAVI 40%; QUALITA' 20% che al raggiungimento della condizione d'erogazione del 90% sull'EBITDA e al 100% del target produrranno un valore medio d'uscita di 1300€ un massimo di 2080€ nel caso del raggiungimento del 160% degli obiettivi. Rimangono valide le attuali franchigie e decurtazioni presenti nell'accordo scaduto. Erogazione in unica soluzione nel mese di giugno.

**L'obiettivo primario del sindacato è stato quello di riguardare la difesa occupazionale anche dopo il periodo del piano.** Aver previsto il completo riassorbimento degli esuberanti permette di guardare al futuro, nonostante la crisi in atto, con una tranquillità maggiore per l'insieme dei lavoratori del gruppo.

Le difficoltà incontrate nella ricerca di soluzioni hanno confermato l'errore commesso dal governo nell'approvare la riforma degli ammortizzatori sociali e delle pensioni che impatta pesantemente nella gestione delle crisi aziendali poiché impedisce l'uscita di personale proprio durante la peggiore crisi economica che ha investito il nostro paese dal dopoguerra.

Aver dovuto spostare la crisi da dentro Telecom alle aziende che lavorano in appalto per Telecom non rappresenta una soddisfazione per le OO.SS. ma una necessità che si è resa tale a causa degli errori commessi dal Governo.

**Si tratta ora di monitorare e controllare l'applicazione dell'Accordo per avere la certezza che nel biennio futuro le linee aziendali di Telecom non tentino di aggirarne l'applicazione scaricando le difficoltà della crisi direttamente sui dipendenti di Telecom Italia.**

FISTel CISL Veneto  
Il Segretario Regionale Mauro Vianello