



Sindacato Lavoratori  
Comunicazione



Federazione Informazione  
Spettacolo Telecomunicazioni



Unione Italiana Lavoratori  
Comunicazione

Venezia 5 Febbraio 2016

## NUOVI TURNI IN AMBITO OPEN ACCESS

Mercoledì 3 Febbraio u.s., si è tenuto a Mestre un incontro territoriale tra Telecom Italia, i Responsabili di People Value Industrial Relations Trade Union Relations Nord Est e le Segreterie Regionali di SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL, UGL Telecomunicazioni unitamente alla RSU, per affrontare il seguente argomento:

- OPEN ACCESS, orari di lavoro – esame congiunto ex art. 26 C.C.N.L. 1.2.2013.

L'azienda ha motivato la necessità di introdurre urgentemente i nuovi turni di lavoro per rispettare gli impegni assunti con gli Enti Regolatori AGCOM (*Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*) e AGCM (*Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*) in base alla Delibera di AGCOM N. 623/15/Cons - Identificazione Ed Analisi Dei Mercati Dei Servizi Di Accesso Alla Rete Fissa (Mercati Nn. 3a E 3b Della Raccomandazione Della Commissione Europea N. 2014/710/Ue E N. 1 Della Raccomandazione N. 2007/879/Ce) e al fine di evitare nuove sanzioni e ridurre quelle già preannunciate dagli stessi e sospese fino a giugno 2016.

L'azienda, in aggiunta a quanto suddetto, ha spiegato che l'obiettivo principale da raggiungere ad ogni costo è quello di fornire agli OLO (*Other Licensed Operators*) un trattamento equivalente a quello dedicato alla clientela Retail e di rispettare le SLA (*Service Level Agreement - Accordo sul livello del servizio*).

**SLC-CGIL, FISTel CISL e UILCOM-UIL unitamente alle proprie RSU, in premessa, pur tenendo conto delle indicazioni regolatorie e del contesto generale, hanno evidenziato che in questi anni più volte ed ai vari livelli hanno esortato l'azienda a prendere atto delle scelte sbagliate assunte e delle gravi conseguenze che queste avrebbero determinato.**

A nulla sono servite le segnalazioni puntuali e precise, come ad esempio la richiesta di intervenire sull'organizzazione del lavoro, che inequivocabilmente (*per quelli che operano nelle varie strutture organizzative ed hanno il rapporto con i clienti*) evidenziava ed evidenzia notevoli punti di criticità e contraddizioni tecnico operative.

Così come l'annoso problema delle Canvass che anziché contribuire agli obiettivi comuni dell'azienda, determinano l'effetto contrario, poiché le Linee, pur di "raggiungere" i parametri previsti per la propria struttura molto spesso si fanno la "guerra", con le inevitabili ricadute negative del caso.

**SLC-CGIL, FISTel CISL e UILCOM-UIL unitamente alle proprie RSU** hanno sottolineato che l'efficacia, l'efficienza e la qualità non passano attraverso turni e presidi di lavoro prolungati, ma attraverso un reale coinvolgimento delle lavoratrici e dei lavoratori e di chi li rappresenta, evidenziando inoltre, la necessità di trovare urgentemente un equilibrio sostenibile per poter azzerare i continui provvedimenti emergenziali.

### ASA

L'azienda nel dichiarare che la trattativa relativa ai nuovi orari e turni di lavoro è a carattere nazionale e non contrattabile a livello territoriale, ha illustrato le modifiche che prevedono l'estensione del presidio Lunedì/Domenica e Festività dalle 7.50 alle 22.00 con le frequenze delle tabelle dei gruppi sotto riportate:

Organizzazione	Telefono	Fax	Internet	Mail
SLC – CGIL	0415491302	0415491311	<a href="http://www.cgil.it/slc/">http://www.cgil.it/slc/</a>	<a href="mailto:slc.servizi@veneto.cgil.it">slc.servizi@veneto.cgil.it</a>
FISTel – CISL	0415330842	0415330836	<a href="http://www.fistelveneto.cisl.it">http://www.fistelveneto.cisl.it</a>	<a href="mailto:fistel.veneto@cisl.it">fistel.veneto@cisl.it</a>
UILCOM – UIL	041985865	041986790	<a href="http://www.uilcomveneto.com">http://www.uilcomveneto.com</a>	<a href="mailto:veneto@uilcom.it">veneto@uilcom.it</a>

Incidenza Turni Home TO-BE							
Turno	L	M	M	G	V	S	D
1	11,27%	11,27%	11,27%	11,27%	11,27%	28,17%	11,27%
2	11,27%	11,27%	11,27%	11,27%	11,27%		
3	11,27%	9,86%	9,86%	9,86%	9,86%		
4	11,27%	5,63%	5,63%	5,63%	5,63%		
5	22,54%	22,54%	22,54%	22,54%	22,54%		
6	22,54%	22,54%	22,54%	22,54%	22,54%	26,76%	11,27%
LL	9,86%	11,27%	11,27%	11,27%	11,27%	45,07%	
RI		5,63%	5,63%	5,63%	5,63%		77,46%
TOT	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Incidenza Turni Office TO-BE							
Turno	L	M	M	G	V	S	D
1	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	18,75%	3,13%
2	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	0,00%	0,00%
3	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	0,00%	0,00%
4	12,50%	12,50%	12,50%	12,50%	6,25%	0,00%	0,00%
5	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	25,00%	0,00%	3,13%
6	6,25%	6,25%	6,25%	6,25%	6,25%	12,50%	0,00%
LL	6,25%	6,25%	6,25%	6,25%	6,25%	68,75%	0,00%
RI	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	0,00%	93,75%
TOT	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

- Gli Specialisti di HOME e OFFICE effettueranno lo stesso presidio dei Tecnici On Line, le frequenze al momento non sono state ufficializzate;
- Per la Sala Regia e per la parte CUSTOM, sia Tecnici On Line che Specialisti non vi sono variazioni.

**SLC-CGIL, FISTel CISL e UILCOM-UIL unitamente alle proprie RSU**, tenuto conto della implementazione di organico e dell'importante ruolo che la struttura ASA svolge per il raggiungimento dell'obiettivo principale dell'azienda, evitare/limitare le sanzioni annunciate da AGCOM e AGCM sottolineato quanto le pressioni aziendali e le condizioni di lavoro continuano a generare livelli di stress molto alti, e che i nuovi turni di lavoro aggraveranno tale condizione, ha chiesto:

- L'azzeramento della Solidarietà;
- Per Tecnici On Line il riconoscimento per tutti del livello 5°S;
- Per gli Specialisti e Sale Regia il riconoscimento per tutti del 6° livello;
- L'eliminazione dei turni con ingresso rigido delle 8.00, 8.30 e 9.50;
- L'introduzione di un orario base flessibile 8.00-9.00 con recupero in pausa pranzo;
- La Riduzione in Home e Office delle presenze serali e nelle Domeniche/Festivi;
- Il ripristino di cambi turno liberi;
- La creazione di sale ristoro/ refezione;
- L'assegnazione di parcheggi auto dedicati al personale in turno serale;
- Agevolare la conciliazione vita lavoro rendendo più fluido l'utilizzo dei permessi Mamma Papà e della legge 104/1992.

#### NETWORK MAINTENANCE SERVICE FRONT END

L'azienda ha comunicato che il personale dei settori Technical Support e Front Ed Help Desk, verranno dal 1° marzo p.v. ricollocati in ASA con l'inserimento in un nuovo modulo HOME in quanto in questa regione, a differenza di altre, non è stato possibile internalizzare attività.

**SLC-CGIL, FISTel CISL e UILCOM-UIL unitamente alle proprie RSU** hanno espresso forte dissenso sulla ricollocazione del personale di Maintenance in quanto nei vari tavoli territoriali/nazionali si è fatto presente che la professionalità maturata da queste risorse poteva essere riutilizzata in strutture di Network in sofferenza in cui erano presenti molti consulenti esterni e che oggi continuano ad esserlo per la solidarietà.

#### AOA/CS.DC (CONFIGURATORI)

L'azienda ha dichiarato che la struttura è suddivisa in quattro gruppi per circa 70 risorse dislocate tra Veneto, Friuli Venezia Giulia ed Emilia Romagna: Custom Services 1 asincrono di 16 unità; Custom Services 2 sincrono di 17 unità; Innovation e Standard Services Configuration di 15 unità; Transport di 23/24 unità.

Ad esclusione dei Part Time con "lettera e orario fisso" saranno circa 60 unità che parteciperanno alla copertura dei turni Lunedì-Venerdì di 2 unità alle 18:30 e 2 unità alle 20:00, mentre le 2 unità in servizio al Sabato anche il gruppo Transport sarà escluso dalla turnazione.

**SLC-CGIL, FISTel CISL e UILCOM-UIL unitamente alle proprie RSU** ritengono sbagliato che non tutti i gruppi concorrano alla copertura del Sabato, inoltre per tutti i Configuratori, vista l'attività svolta, è stato chiesto il riconoscimento della professionalità.

Organizzazione	Telefono	Fax	Internet	Mail
SLC – CGIL	0415491302	0415491311	<a href="http://www.cgil.it/slc/">http://www.cgil.it/slc/</a>	<a href="mailto:slc.servizi@veneto.cgil.it">slc.servizi@veneto.cgil.it</a>
FISTel – CISL	0415330842	041982596	<a href="http://www.fistelveneto.cisl.it">http://www.fistelveneto.cisl.it</a>	<a href="mailto:fistel.veneto@cisl.it">fistel.veneto@cisl.it</a>
UILCOM – UIL	041985865	041986790	<a href="http://www.uilcomveneto.com">http://www.uilcomveneto.com</a>	<a href="mailto:veneto@uilcom.it">veneto@uilcom.it</a>

**AOL JM E D&A**

L'azienda ha dichiarato che rispetto al quadro nazionale sui nuovi turni intende procedere come segue:

- **JM:** L'estensione al Sabato del presidio fino alle 20.00 in fase di avvio sarà garantito dall'attuale unità in turno alle 18:30, mentre il nuovo presidio 7.30–16.38 della Domenica e Festivi sarà garantito da 1 unità alle 7.30 ed 1 unità alle 8.00 **solo dalle strutture di Padova e Treviso/Trieste con la visibilità di tutti i tecnici in servizio nell'intera AOA Nord Est.**
- **D&A:** L'estensione al Sabato del presidio fino alle 20.00 in fase di avvio sarà garantito dall'attuale unità in turno alle 18:30. Inoltre i gruppi Assurance saranno progressivamente integrati e parteciperanno alla ruota delle turnazioni.

**SLC-CGIL, FISTel CISL e UILCOM-UIL unitamente alle proprie RSU** vista la professionalità richiesta per lo svolgimento dell'attività prevista, hanno chiesto di tragaruardare in tempi certi gli addetti al 6° livello. Inoltre considerato che nell'AOA Nord Est ci sono 7 AOL: Veneto con 18 unità, FVG con 19 unità, TAA con 13 unità, E.R con 18 unità, E.R. OVEST con 14 unità, Marche con 11 unità, UM con 5 unità, ritenendo inoltre sbagliato, iniquo e discriminatorio il non coinvolgimento di tutte le sette strutture JM nel presidio domenicale.

**AOU - TECNICI**

L'azienda ha dichiarato che rispetto al quadro nazionale sui nuovi turni intende procedere come segue:

- **Tecnici IS (Impianti e Servizi):** Forza lavoro Belluno/Conegliano 54 unità, Padova 108 unità, Treviso 66 unità, Venezia 100 unità, Verona 87 unità, Vicenza 64 unità, l'estensione del presidio alle 20.00 del Sabato in ogni AOU verrà coperto con lo spostamento delle unità oggi in turno alle 18.30, mentre per la Domenica/Festivi il presidio sarà effettuato da ulteriori 2 unità che nel corso della settimana effettueranno RI in via anticipata e il turno con inizio alle 8.30;
- **Tecnici NOF:** Forza lavoro Belluno/Conegliano 10 unità, Padova 13 unità, Treviso 9 unità, Venezia 16 unità, Verona 12 unità, Vicenza 12 unità e tutti i tecnici Fibra, Rame, Localizzatori parteciperanno ai presidi, in ogni AOU per il turno delle 18.30 Lunedì-Venerdì e stata richiesta la presenza in servizio di 2 unità, inoltre il presidio al Sabato sarà effettuato da ulteriori 2 unità che effettueranno LL in via anticipata.

**SLC-CGIL, FISTel CISL e UILCOM-UIL unitamente alle proprie RSU** tenuto conto della professionalità raggiunta hanno chiesto:

- Il Riconoscimento del 5° livello per tutti i Tecnici che hanno maturato 36 mesi di servizio al 4° livello;
- Il rispetto degli accordi del 27 marzo 2013 in tema di prima e ultima WR (*Work Request*) e start location;
- La sospensione delle pressioni degli AOT sui tempi di percorrenza in particolare nell'AOU di Treviso;
- L'avvio immediato di formazione capillare per tutti e non solo per alcuni;
- Per i Tecnici IS la riduzione nel periodo invernale della copertura fino alle 20.00 in quanto esposti ad un maggiore rischio sulla sicurezza dovuto all'oscurità e la riduzione ad 1 unità per AOU del presidio Domenica/Festivi e attuata con 1 unità oggi in turno al sabato, *"in altre parole a somma zero"*;
- Per i Tecnici NOF la riduzione ad 1 unità in turno Lunedì-Sabato poiché la squadra per le eventuali necessità/urgenze può essere composta con l'intervento dei lavoratori in reperibilità.

**REPERIBILITA'**

L'azienda ha dichiarato che in fase di avvio l'attuale impianto rimane invariato.

**AVVIO NUOVI TURNI E ORARI DI PRESIDIO**

Telecom ha comunicato l'avvio dei nuovi turni e orari di lavoro **dal prossimo lunedì 15 febbraio p.v.** al fine di presentarsi all'incontro con AGCOM calendarizzato per il successivo lunedì 22 febbraio dimostrando di aver avviato tutte quelle azioni necessarie per rispettare gli impegni e le tempistiche stabilite con gli Enti Regolatori (giugno 2016).

**SLC-CGIL, FISTel CISL e UILCOM-UIL unitamente alle proprie RSU in assenza di risposte sulle questioni sopra citate, hanno ritenuto di non condividere la richiesta dell'azienda di maggiore presidio ed incremento dei turni di lavoro e di avviare immediatamente le assemblee dei lavoratori al fine di valutare tutte le idonee iniziative sindacali.**

*Le RSU Telecom Italia unità produttiva Ve – Veneto di SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL,*

*Le Segreterie Regionali di SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL*

Organizzazione	Telefono	Fax	Internet	Mail
SLC – CGIL	0415491302	0415491311	<a href="http://www.cgil.it/slc/">http://www.cgil.it/slc/</a>	<a href="mailto:slc.servizi@veneto.cgil.it">slc.servizi@veneto.cgil.it</a>
FISTel – CISL	0415330842	041982596	<a href="http://www.fistelveneto.cisl.it">http://www.fistelveneto.cisl.it</a>	<a href="mailto:fistel.veneto@cisl.it">fistel.veneto@cisl.it</a>
UILCOM – UIL	041985865	041986790	<a href="http://www.uilcomveneto.com">http://www.uilcomveneto.com</a>	<a href="mailto:veneto@uilcom.it">veneto@uilcom.it</a>