

OPEN ACCESS–INCONTRO AZIENDA/COORDINAMENTO RSU

Si è svolto il 12 novembre scorso l'incontro annunciato fra L'azienda e il Coordinamento Nazionale RSU su OPEN ACCESS. Oltre alle segreterie nazionali si (SLC-FISTEL-UILCOM-UGL1 e UGL2) presente anche l'ING. PAGGI. Sullo sfondo dell'incontro che arriva dopo più di un anno anche le ultime scelte organizzative che hanno visto OPEN ACCESS passare sotto il controllo di WHOLESale.

Lo scenario che ha portato Telecom a scegliere questa modifica organizzativa va ricercata, secondo l'Azienda, dalle Azioni di AGCOM e AGCM che in qualità di regolatori del mercato delle TLC hanno rilevato in questi anni diverse violazioni nei confronti degli altri operatori. Azioni che hanno determinato una attenzione particolare sia nei confronti delle "PERFORMANCE" (cioè la capacità di agire nel rispetto degli SLA) sia del modello organizzativo cosiddetto di EQUIVALENCE. **L'accordo raggiunto con gli enti regolatori se da una parte permetterà a TELECOM di sanare i vecchi contenzioni con gli operatori e dall'altra la sottoporrà ad una costante verifica sul rispetto degli SLA.**

La scelta organizzativa quindi è per il momento piuttosto semplice (passaggio di Open Access sotto NWS e affidamento all'Ing. Ciurli il coordinamento del progetto) e ha soddisfatto le prime richieste degli enti regolatori, mentre una successiva riorganizzazione determinerà la chiusura del processo e con essa si verificherà anche quali funzioni di Open Access torneranno – se necessario - sotto il dominio di Network. Non si tratta di una scelta definitiva: **L'Azienda sostiene che tale assetto durerà il tempo necessario a rispondere alle indicazioni degli Enti Regolatori.**

Nelle prossime settimane le Authority definiranno meglio le condizioni sul rispetto delle PERFORMANCE e sulla base di esse l'azienda procederà alla ridefinizione dei processi produttivi con particolare attenzione agli orari di lavoro e alla ridefinizione di alcune competenze/attività.

Di fatto questo processo punta a mettere sullo stesso piano la clientela OLO e quella RETAIL, garantendo la parità di accesso agli OLO attraverso anche la condivisione delle banche dati e la possibilità degli OLO stessi di definire se gli interventi sulla clientela saranno a cura MOS o MOI (il cosiddetto SISTEM UNICO). Le attività di Delivery e Assurance saranno concentrate sul raggiungimento delle PERFORMANCE (cioè l'abbattimento degli SLA).

E' a questo punto della discussione che si entra nel merito delle scelte organizzative che colpiranno i lavoratori e le lavoratrici nei prossimi mesi.

Focalizzazione MOS su attività sensibili di OA, AREE DI ESCLUSIVA, NUOVO WFM

Il primo cambiamento sarà legato all'obiettivo dell'intervento. Tutta la manodopera MOS sarà proiettata verso la realizzazione dello SLA, lasciando in secondo piano quelle che L'Azienda definisce **attività complementari (dalla pulizia filtri, alle verifiche sui pali, sugli armadi, le terre)**. In questo senso e attraverso anche il superamento delle AREE di ESCLUSIVA MOS e MOI saranno utilizzate per il raggiungimento dello SLA a seconda della vicinanza all'intervento da eseguire (STARTING LOCATION). Secondo la Telecom questa operazione determinerà anche la riduzione dei tempi di percorrenza che sono stati fra i protagonisti del mancato raggiungimento degli obiettivi nei confronti delle Authority.

Da questa proiezione saranno escluse tutte le attività che l'azienda non ritiene vantaggiose ad esempio per mancanza di strumentazione (ad es. Scavi).

Il nuovo WFM secondo l'Azienda permetterà la gestione di della manodopera MOS e MOI agevolando l'assegnazione delle WR, ma anche una gestione diversa delle stesse da parte del Tecnico che non avrà più la responsabilità di chiuderle ma dovrà in esse documentare solo le attività svolte.

Sul tema delle attività che svolgeranno i tecnici MOS l'obiettivo Aziendale è quello di spostare tutti i tecnici sulle attività che hanno maggiore impatto con la clientela, anche se non hanno escluso che alcune attività potranno tornare in capo alle imprese (Ad esempio la localizzazione dei Guasti Cavo). **I NOF non spariranno**, anzi, secondo Paggi, le loro attività saranno incrementate per lo sviluppo delle attività sulla fibra (CAB).

SKILL ASSESSMENT

In questo quadro l'Azienda ha ribadito di voler tornare sulla verifica/aggiornamento delle competenze attraverso i questionari di SKILL ASSESSMENT che saranno utilizzati anche per definire, confermare o aggiornare gli skillaggi per il nuovo WFM. Agli eventuali disallineamenti farà seguito un piano formativo.

Con il superamento delle aree di esclusiva, le attività pregiate di Delivery e Assurance saranno assegnate alla manodopera MOS o MOI a seconda della possibilità di intervento con riduzione dei tempi. Alcune attività che erano in capo a MOI (manodopera impresa) e che rientravano in Telecom per le verifiche prima della chiusura attività, saranno chiuse direttamente dalla Manodopera Impresa.

SCADENZA CONTRATTI IMPRESE. Il cosiddetto "APPALTONE" va in scadenza il 31/12/2015 l'azienda rivedrà i contratti (ma anche le eventuali proroghe) tenendo conto delle nuove "filosofie di ingaggio"

APPUNTAMENTI DELIVERY L'azienda ha confermato l'efficacia della assegnazione a COMDATA degli appuntamenti con la clientela OLO. Ha precisato che si tratta di una soluzione temporanea che ha risposto alle esigenze di dare una risposta immediata alle sanzioni ricevute. In ogni caso lo stesso Ing. Paggi ha precisato che l'obiettivo di Telecom è **reinternalizzare tale attività SPOSTANDOLA PERO' sulla DIVISIONE CARING e TELECONTACT CENTER (azienda del Gruppo)**. Ha precisato anche che l'orientamento è quello di dismettere progressivamente una attività verso settori che svolgono meglio tali attività di OUTBOUND. I numeri di COMDATA in questo periodo vedono secondo l'ING PAGGI, il raddoppio degli appuntamenti clienti, la riduzione del 35 % dei KO per mancanza cliente, la riduzione del 40% dei tempi "morti" dei tecnici.

REVISIONE ORARI ASA/ASO/AOL

In linea con le nuove disposizioni che forniranno gli Enti Regolatori sui tempi di chiusura degli SLA, **l'Azienda ha già in mente di modificare entro il 1° quadrimestre 2016 gli orari di lavoro ASO/ASA con uno spostamento delle percentuali sul sabato e la domenica.**

PROGETTISTI FIBRA – CREATION

Rispondendo ad alcune sollecitazioni della delegazione sindacale su inquadramento professionale e lavoro alle imprese per il FTTH, l'Ing Paggi ha affermato che le nuove attività di FTTH non sono necessariamente attività proprie dei progettisti. Nella fattispecie ha sostenuto che la progettazione è già avvenuta in passato sulla rete in Rame e la nuova

tecnologia altro non fa che utilizzare le stesse tracce. Alcune attività in capo ai progettisti di Rete legate alla posa della FTTH oggi possono essere trasferite tranquillamente alle imprese senza intaccare i profili professionali dei progettisti (dalla richiesta permessi, ai contatti con i condomini).

RICONVERSIONE DI PERSONALE e PERDITA DI ATTIVITA'

Oltre ai passaggi già realizzati dalla Divisione Caring a Open Access, L'azienda sostiene che ci sarà una ulteriore riconversione di personale a partire da quello delle città dove sono state chiuse le sedi di CARING. LE RICONVERSIONI SARANNO DIRETTE prevalentemente verso ASA, DELIVERY e ASSURANCE, anche se l'Azienda è ancora in fase di identificazione delle risorse. Sulle paventate perdite di attività che derivano dalla possibilità degli OLO di intercettare direttamente la manodopera impresa (e che cubano circa il 40 % degli interventi dei nostri Tecnici) l'azienda ritiene di poter recuperare con una maggiore attenzione verso la clientela RETAIL.

GESTIONE DEL PARCO AUTO L'azienda ha avviato il processo di sostituzione auto, insieme alla introduzione delle nuove APP di navigazione installabili sui cellulari di servizio PRE-PENSIONAMENTI La delegazione Aziendale ha annunciato che nei primi giorni di DICEMBRE uscirà la prima comunicazione dedicata a tutto il personale interessato alle uscite nel 2016. Il personale interessato nel 2017 e 2018 potrà comunque presentare subito la domanda ma questa sarà lavorata solo in un secondo step.

Valutazioni

E' evidente che la nuova struttura di OPEN ACCESS rappresenta una scelta funzionale al nuovo contesto determinato sia dalle decisioni degli enti regolatori, sia delle nuove condizioni di mercato.

La trasformazione in un modello simile a quello OPENREACH, mettendo sullo stesso piano Operatori e Azienda determinerà secondo noi un progressivo disimpegno di TELECOM nei confronti del proprio personale per privilegiare l'uso delle imprese esterne.

Questa considerazione è accompagnata non solo da una nostra valutazione sulle parole dell'Azienda ma anche da alcuni dati di fatto inconfutabili : **Pezzi di lavoro pregiato stanno andando fuori con un dispendio di risorse economiche enorme** (sia in OPEN ACCESS, sia in NETWORK), sottraendo al personale Telecom il controllo dei processi e la verifica sulla riuscita tecnica dei progetti stessi.

Parliamo della rete FTTH, del DECOMMISSINING delle CENTRALI, delle imprese che si stanno formando per le assistenze di primo e secondo livello ai tecnici MOS/MOI, delle centinaia di CONSULENTI in capo ai più disparati progetti. Se a questo sommiamo le difficoltà oggettive del personale Telecom ad operare con strumenti e banche dati di ultima generazione, non è difficile capire come e perché gli Operatori che avranno la possibilità di scegliere direttamente l'operatività tecnica (PERSONALE SOCIALE o MANODOPERA D'IMPRESA) privilegeranno le imprese.

Un disimpegno reso ancora più odioso dai contratti di solidarietà a gestire esuberanti immotivati. A nulla valgono, in questo senso i tentativi da parte dei sindacati concertativi di mettere sul piatto i passaggi di Livello. Una trattativa che sembra più che impantanata



nonostante le promesse pre-elettorali sia per il sostanziale non-avanzamento sulla trattativa del CCNL, sia per la imminente scadenza dell'INTEGRATIVO TELECOM.

In questo quadro riteniamo che i lavoratori e le lavoratrici che da mesi – se non anni – vengono impiegati in mansioni afferenti a livelli inquadramentali superiori debbano rompere gli indugi e - laddove ne esistano le condizioni – avviare contenziosi legali.

I lavoratori e le lavoratrici hanno a questo punto la possibilità di rinnovare i loro organi di rappresentanza che saranno protagonisti delle trattative future. Trattative sicuramente “spuntate” visto che su orari di lavoro, esuberanti ecc. le organizzazioni firmatarie (da cui solo temporaneamente la SLC si sottrae e gioca un ruolo di opposizione) insieme all'azienda ci hanno regalato norme contrattuali difficili da ribaltare.

Starà a loro scegliere a chi affidare il proprio destino.

NOI SOSTIENIAMO CHE SIA GIUNTO IL MOMENTO DI ALZARE LA TESTA E DOTARSI DI MAGGIORI STRUMENTI PER FARE OPPOSIZIONE.

LE LISTE COBAS ALLE ELEZIONI RSU CONCORRERANNO PER DARE AI LAVORATORI E ALLE LAVORATRICI MAGGIORI STRUMENTI E DELEGATI E DELEGATE INDIPENDENTI.

Roma 12/11/2015

La DELEGAZIONE COBAS al Coordinamento Nazionale RSU TELECOM.