



S. N. A. T. E. R.

Sindacato Nazionale Autonomo Telecomunicazioni

Radiotelevisioni e Società Consociate - TLS - TIM

SEDE REGIONALE TOSCANA

Tel. 335.6644700 – 335.8437569

e-mail: snaterti.tos@libero.it

Comunicazione via e-mail

***Ai Presidenti
dei Gruppi consiliari
il Consiglio Regionale della Toscana***

Agli Organi di Stampa

Oggetto: Telecom Italia S.p.a. - Contratti di Solidarietà Directory Assistance.

Dal 19.09.2008, con accordo sottoscritto fra le parti, Telecom Italia S.p.a. sta applicando - e quindi beneficiando - la mobilità (*ex artt. 4 e 24 della legge n. 223/1991*) nei confronti di 5.000 lavoratori considerati eccedenti.

Nel corso di vari incontri tenuti nei primi mesi del 2009, l'Azienda ha illustrato il piano industriale 2009 - 2011 annunciando ulteriori 4.000 eccedenze che intenderebbe "esodare" sia tramite incentivazioni economiche che ulteriori procedure di mobilità nei confronti di circa 1600 lavoratori, nel corso del 2011.

Corre l'obbligo precisare che Telecom Italia dal 2001 ad oggi ha già fruito ininterrottamente della L. 223/91 sui licenziamenti collettivi ed attraverso la mobilità volontaria ha ridotto il personale di circa 20.000 dipendenti.

E' un'azienda che crea utili, 2,2 miliardi di euro nel 2008, che però deve rientrare dei grandi prestiti chiesti al momento della privatizzazione (circa 30 Mld).

Ha introdotto - mentre sono ancora in corso i "pensionamenti anticipati" (*mobilità su base volontaria rivolta principalmente a coloro che nell'arco della stessa maturino i requisiti pensionistici*) che scadono il 31.12.2010 - anche i Contratti di Solidarietà - "difensivi" - per i lavoratori della Directory Assistance, un settore che occupa 1.306 unità, prevalentemente dedicate al servizio 1254 (informazione elenco nazionale abbonati ed alle informazioni internazionali), all'ADE (Assurance Dati Elenco - per la gestione della banca dati elenchi telefonici).

Nel settore sono occupati anche il personale dei Centralini e Supporto Territoriale (Staff).

Nel vecchio regime di monopolio il servizio era rappresentato dallo storico servizio 12 e dal 176.

Telecom Italia denuncia un costante calo delle chiamate e dell'attività della Directory Assistance dal 2005, anno della liberalizzazione del servizio, che nel 2008 si quantificherebbe con una perdita di 30 milioni di euro.

In merito al servizio in questione, fino dal 2005 la scrivente Organizzazione Sindacale ha denunciato alle Associazioni dei Consumatori, a vari gruppi parlamentari, alla commissione della Camera dei Deputati ed al Garante per la Concorrenza ed il Mercato molte inadempienze, responsabilità gestionali e contraddizioni aziendali, quali:

- l'immobilismo rispetto alla pubblicità ingannevole dei concorrenti;
- i manifesti pubblicitari della concorrenza affissi a pagamento sulle cabine telefoniche della stessa Telecom Italia;
- la pubblicità della concorrenza ripetutamente trasmessa da "La7", emittente televisiva del gruppo Telecom Italia;
- l'espletamento del 7,5% (*percentuale in crescita a fronte della rimodulazione oraria - ottobre 2009 - dei turni dovuta alle ore inferiori lavorate*) del servizio da parte dei detenuti nelle case circondariali di San Vittore e Rebibbia, a seguito di una convenzione con il Ministero di Grazia e Giustizia.

Inoltre, la Directory Assistance, grazie alla predisposizione di costose banche dati, è in grado di fornire i seguenti servizi aggiuntivi, ma inspiegabilmente mai pubblicizzati: viabilità stradale, acquisto biglietti per concerti e partite, ricariche telefoniche, prenotazione voli, viaggi bus e traghetti, orari treni, informazioni cinema, farmacie di turno e certificazioni delle Camere di Commercio.

In merito al servizio svolto sulla gestione della banca dati (ADE) si evidenzia che le lavorazioni svolte dai lavoratori interessati - inbound (risposta) al Numero Verde 800125412 e back office (lavorazioni non in linea) - non solo sono propedeutiche al servizio 1254, ma interessano anche il resto del mondo Customer Care, cioè i servizi commerciali 187 (Residenziali) e 191 (Business), attraverso:

- la richiesta variazione del cliente della modalità di pubblicazione dei dati in elenco cartaceo/informatico ed allineamento dei CRM (sistemi informatici in uso presso il 187 e 191) e del DBU (Data Base Unico);
- i reclami relativi ad errata pubblicazione dei dati in elenco cartaceo/informatico e relativo allineamento;
- reclami relativi alla distribuzione elenchi (mancata consegna e/o errato addebito in bolletta);
- la lavorazione delle pratiche incomplete di subentro, declassazione e surclassazione della clientela Business (191) e Residenziale (187);
- la bonifica dei Codici Fiscali, mancanti o errati della clientela Residenziale (187);
- le bonifiche preventive sui dati elenco errati;
- la correzione del recapito fattura e delle fatture inesitate.

Il servizio Assurance Dati Elenchi, quello nel quale proporzionalmente si registrerebbero, inspiegabilmente, i maggiori esuberi, ha avuto incrementi d'organico fino al maggio 2008, proprio nella sede fiorentina.

Riassumendo, sottolineiamo che tale servizio - attivato nel febbraio 2006 - gestisce le richieste, ed eventuali problematiche, dei clienti relativi a nuovi elenchi telefonici, realizzati in conformità alle disposizioni delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("Piano di numerazione del settore delle telecomunicazioni e disciplina attiva").

Inoltre, sia nel 1254 che nell'ADE sono stati istituiti, nonostante la situazione in perdita (così dichiara l'Azienda), un sistema incentivante extracontrattuale sia a livello collettivo che individuale fino a tutto il 2008.

Detto ciò, ci viene il dubbio su come Telecom Italia abbia valorizzato le perdite di 30 mln di euro per una struttura come la Directory Assistance che svolge parte dell'attività riferibile, all'interno, ad altri settori aziendali (ad es.: 187 e 191) ed all'esterno tramite Matrix (*società del Gruppo Telecom Italia per tutte le attività Internet; attraverso l'offerta "iopubblicità" le piccole e medie imprese, localmente, sono in grado di sfruttare, sinergicamente, internet, telefonia mobile ed informazioni telefoniche 1254*).

Inoltre, quale e quanta attività svolta dai lavoratori della Directory Assistance, comunque compatibile ai profili professionali presenti nel settore, è affidata all'esterno dell'Azienda.

E ancora, quanti dipendenti della Directory Assistance dal settembre 2008 ad oggi hanno lasciato l'Azienda, oppure hanno dato la disponibilità a lasciarla, a seguito dell'accordo sulla mobilità dei 5000, per pensionamenti o dimissioni volontarie.

Infine, non va nemmeno sottovalutato il fatto che in varie sue unità produttive, Telecom Italia sta utilizzando manodopera con contratti a termine o in somministrazione.

I Contratti di Solidarietà riguardano 1.054 dipendenti (120 dipendenti hanno i requisiti per la mobilità volontaria del settembre 2008) dei quali 67 in Toscana: 40 su Firenze e 27 su Pisa.

Questa procedura è in palese conflitto con quella già in corso delle 5.000 mobilità in quanto insiste sullo stesso bacino di lavoratori. Difatti, come suddetto, quota parte dei lavoratori ex Directory Assistance ne ha usufruita, e ne sta usufruendo, anche a Firenze. A tal proposito lo SNATER - con lettera datata 22.06.2009 - ha denunciato tale vizio di forma a tutte le Direzioni Provinciali del Lavoro d'Italia, compresa Firenze, e ne ha fatto oggetto di interpello al Ministero del Lavoro.

La gravità di tale “nuova” introduzione sta nel fatto che nell'accordo, sottoscritto tra le parti, non compaiono né garanzie di mantenimento dei posti di lavoro al termine dei due anni (01.09.2009 - 31.08.2011) dei Contratti di Solidarietà, né azioni atte a riqualificare i lavoratori ed a rilanciare i servizi.

Anzi, l'estensore aziendale dell'accordo, dott. Antonio Migliardi, Responsabile del Personale, ha pubblicamente dichiarato, e quindi chiarito, che la fine dei lavoratori -- secondo lo stesso poco scolarizzati, con numerosi vincoli di orario part-time e con presenza copiosa di telelavoratori -- interessati dalla solidarietà sarà la mobilità volontaria o il licenziamento (n.d.r. Sole24Ore del 25 luglio 2009 - “I contratti di solidarietà non penalizzano i salari”), confermando la mancata previsione ed adozione di misure idonee a conservare i livelli occupazionali.

Tale carenza, se non colmata, impedirà la realizzazione dello scopo proprio dei Contratti di Solidarietà: “evitare in tutto o in parte la riduzione o la dichiarazione di esuberanza del personale, anche attraverso un uso più razionale d'impiego”.

Contestualmente nel corso degli ultimi mesi l'Azienda ha avviato importanti progetti di outsourcing di attività di front-end presso call center collocati in Albania, Tunisia e, prossimamente, in Romania, con l'utilizzo di lavoratori “*anche privi di esperienza specifica*”, così riporta un'inserzione di Cos Tunisie (Gruppo Almaviva).

Anche qui la mancata ricollocazione degli esuberanti interni è evidente.

Come SNATER riteniamo che sarebbe sicuramente meno traumatico socialmente, e valido numericamente dal punto di vista aziendale, l'allungamento di un anno della mobilità volontaria (“ <i>scivolamento verso la pensione</i> ”) facendola terminare al 31.12.2011, come proposto all'Azienda in data 15.07.2009 in occasione del secondo incontro presso la sede del Ministero del Lavoro.
--

Così come sarebbe possibile ricollocare i lavoratori interessati, molti dei quali, contrariamente a quanto asserisce l'Azienda, sono diplomati e laureati, in altre strutture aziendali attraverso brevi corsi formativi e relativi affiancamenti.

E' ultroneo ricordare, infine, che Telecom Italia è un'Azienda concessionaria di servizi di pubblica utilità, ed essendo una delle società che si sono aggiudicate i lavori per "Banda larga nelle aree rurali della Toscana", beneficiando, quindi, di contributi regionali (Aiuto di Stato n. 264/2006), garantisca i livelli occupazionali nella nostra regione riassorbendo gli eventuali esuberanti.

Si chiede, pertanto, un'efficace intervento politico che potrebbe prevedere oltre ad un interessamento per le sorti delle 67 famiglie toscane, anche un sistema affinché vengano scritte, come previsto dalla legge, delle garanzie occupazionali, smentendo quindi le dichiarazioni dei dirigenti aziendali.

RingraziandoVi anticipatamente per l'interessamento in tutte le forme che riterrete opportune vorrete darci,

distinti saluti.

Firenze, 03 febbraio 2010

S.N.A.TE.R. Toscana

Il Segretario Regionale Responsabile

Piero Mercuri

