



CARING - SITUAZIONE DIFFICILE

MASSIMO IMPEGNO DELLA FISTel PER EVITARE LA SOCIETARIZZAZIONE !!

La Segreteria Nazionale della FISTel, ha ricevuto da tutte le strutture sindacali territoriali comunicati che denotano la preoccupazione dei lavoratori del Caring per il processo di societizzazione e chiusura di sedi annunciato dall'AD il 6 u.s. e che il giorno 18 c.m. sarà dettagliato nei tempi di realizzazione con la convocazione ricevuta ieri dalle Segreterie Nazionali.

La riorganizzazione del Caring, avviata a seguito dell'accordo del 27 Marzo 2013, aveva come obiettivo la definitiva stabilizzazione dell'attività nel perimetro industriale di Telecom, con il superamento della societizzazione e la salvaguardia delle sedi in chiusura.

Sul progetto erano state informate dettagliatamente le Segreterie Nazionali che hanno scelto un cambio di modello relazionale improntato al confronto e alla soluzione dei problemi e non alla contrapposizione pregiudiziale, come era avvenuta in passato, con il conflitto preventivo, anche grazie alla sensibilità del Management dell'azienda di voler dare certezze ai lavoratori in un difficile e mutato contesto di mercato e di servizio.

La FISTel insieme alle altre OO.SS. ha accettato questo modello consapevole della gravissima crisi del mercato dei servizi al cliente, dei rischi che il Caring corre da alcuni anni per gli alti costi di impresa e per evitare di compromettere le garanzie occupazionali dei lavoratori che il processo di societizzazione poteva determinare.

Le Segreterie Nazionali seguono l'evoluzione del mercato dei call center con grande attenzione avendo portato la discussione all'attenzione del Governo perché gli effetti delle delocalizzazioni, delle gare al massimo ribasso e dei cambi di appalto stanno generando una contrazione dei prezzi con conseguente crisi occupazionale negli outsourcers, che inevitabilmente rischia di contaminare anche le "telco" che gestiscono le attività in house.

Gli 8 mesi di trattativa (*cosa unica nel sistema delle R.I. del Paese*) hanno dato la possibilità a tutto il coordinamento nazionale di discutere, approfondire, proporre e informare i lavoratori per valutare gli impatti e le opportunità che il nuovo modello avrebbe potuto generare.

La FISTel ha sempre affrontato le tematiche con chiarezza e trasparenza, sia confrontandosi con i propri delegati e sia informando i lavoratori, cosa che purtroppo non è avvenuto in casa CGIL, con il risultato di una vistosa contrapposizione della maggioranza dei componenti del loro coordinamento con la Segreteria Nazionale che ha sottoscritto responsabilmente l'ipotesi di accordo.

Abbiamo individuato come FISTel e trasferito con chiarezza a tutti i livelli le opportunità che il nuovo modello portava nelle dinamiche dell'azienda e come vantaggio per i lavoratori : messa in

sicurezza del Caring con il superamento della societizzazione, salvaguardia di un elevato numero di sedi, professionalizzazione, formazione, investimenti in tecnologie e postazioni di lavoro, livelli professionali, passaggi da PT/FT, PDR con pista specifica per il Caring, normativa chiara su ferie e permessi, passaggi dei lavoratori verso open access e altre funzioni aziendali. Queste tematiche di interesse collettivo sono state frutto di una lunga trattativa che ha visto il sindacato protagonista con i lavoratori nel presentare una propria piattaforma che contrastava il progetto aziendale fondato esclusivamente sul Cloud delle Competenze. Dopo l'avvio del progetto il sindacato intendeva affrontare il tema del benessere e dell'intera prestazione in linea.

La trattativa, grazie alle proposte dei delegati e delle Segreterie Nazionali, ha neutralizzato gli impatti negativi che potevano determinarsi dall'introduzione delle tecnologie connesse allo speech analytics e alla gestione della performance dei lavoratori, attraverso interventi di tutela della dignità delle persone individuando chi poteva analizzare i dati (linea operativa) e con quali finalità (solo ai fini formativi) garantendo la non punibilità per la qualità/quantità della prestazione. Inoltre introducendo due elementi di grande valore sindacale e unici nella sottoscrizione di accordi:

- **impugnabilità della condotta antisindacale (ex art.28 legge 300) per utilizzo improprio dei dati del lavoratore e ricorso all'art.4 legge 300;**
- **facoltà del lavoratore di farsi accompagnare dalla RSU firmataria nei colloqui con il responsabile di linea per analizzare i dati personali e individuare i piani formativi a sostegno della performance.**
- **Osservatori permanenti territoriali per monitorare il nuovo processo e la nuova organizzazione del lavoro.**

Abbiamo ritenuto ripercorrere la storia della trattativa perché non condividiamo chi, nel trovare giustificazioni alle proprie difficoltà interne, scarica su tutto il sindacato una forzatura di metodo relazionale che non abbiamo riscontrato ne subito, avendo rappresentato e fatto comprendere a tutti i delegati il modello di Caring che ne sarebbe scaturito con il Cloud delle Competenze e anche le eventuali ricadute sui lavoratori se fosse fallita la trattativa.

Chi lamenta questo vulnus dopo 8 mesi di trattativa vuol dire di non è entrato in sintonia con la propria delegazione conoscendo bene i punti di caduta del progetto e le decisioni che l'Azienda avrebbe assunto.

La FISTel ha sempre ricercato l'unitarietà dichiarando che non avrebbe firmato accordi separati e si è fatta promotrice di riaprire più volte il tavolo per rendere il testo più chiaro e trasparente possibile.

L'accordo è stato firmato unitariamente, ma al momento della firma, su 28 RSU della CGIL hanno sottoscritto solo 8 delegati, che spesso, hanno assunto sul territorio, posizioni di contrasto all'intesa con motivazioni puramente ideologiche sul "controllo a distanza", contribuendo a confondere i lavoratori **"teorizzando che l'Azienda non avrebbe societizzato"** e impedendo in alcuni territori l'illustrazione dell'insieme dei contenuti dell'accordo.

I decreti delegati del Governo sul Jobs Act prevedono la modifica dell'attuale norma sui controlli individuali, questo elemento trascurato dai sostenitori del NO rischia di rendere le mani libere all'Azienda e di lasciare i lavoratori senza le tutele che erano previste nell'accordo.

Il danno oltre anche la beffa!!

Il risultato è sotto gli occhi di tutti, la FISTel rispetta l'esito referendario, ma prende atto con responsabilità di avere un settore con i lavoratori divisi, un processo di societizzazione in atto, chiusure di sedi imminenti e l'insieme del movimento sindacale fortemente indebolito.

Purtroppo in queste ore assistiamo a iniziative di parte con raccolte di firme, richieste di riapertura del tavolo (**escluse categoricamente dall'Azienda nell'incontro con l'AD**), ricorsi legali (**tutti rigettati quelli di Information Technology a seguito della societizzazione**), che disorientano i lavoratori e generano false aspettative irrigidendo e cristallizzando posizioni contrapposte con il rischio di creare ulteriori danni.

La FISTel ritiene che è necessario un serio e opportuno chiarimento in seno alle singole OO.SS.

In casa propria l'ha immediatamente avviato dopo l'esito del referendum, individuando le responsabilità non solo di chi ha promosso il NO, ma anche dentro la stessa Organizzazione Sindacale per non aver contrastato efficacemente la disinformazione; **respinge il processo di societizzazione** come ha fatto in tutti questi anni, ritenendo Telecom un'azienda integrata dove l'unitarietà del perimetro industriale e occupazionale rappresenta l'elemento distintivo di un player con forte vocazione competitiva.

Uscirne è oggettivamente difficile, gli strumenti tradizionali di lotta sono spuntati per la forte divisione tra i lavoratori e non condivisibili come risposta politica ad un percorso che era stato ampiamente annunciato. Si rischierebbe di fallire senza appello per la determinazione con cui l'Azienda si è mossa con l'annuncio della societizzazione e la immediata convocazione del sindacato per definire tempi e modalità per la costituzione della NEWCO.

La FISTel Cisl ritiene che il tentativo estremo per immaginare una soluzione passa attraverso la ricomposizione delle divisioni dentro le OO.SS. dove ci sono state e la ripresa di un processo unitario; La FISTel proporrà a UILCOM e SLC un coinvolgimento delle Segreterie Generali Confederali di CGIL_CISL UIL e dei Vertici Aziendali per scongiurare la societizzazione e discutere del futuro di Telecom in un ottica di rilancio e di riorganizzazione che passi attraverso un patto sociale sull'occupazione e che rafforzi e stabilizzi il perimetro industriale dell'Azienda nell'attuale condizione di crisi del mercato delle TLC.

Roma 12 Febbraio 2015

La Segreteria Nazionale