



TIM : incontro del 22 gennaio su internalizzazioni e piano spazi



Roma, 25 gennaio 2018

Il 22 gennaio 2018 si è svolto un incontro tra TIM centro e sindacati su vari temi di interesse del nostro territorio di Roma. Tra i più importanti:

Internalizzazione delle attività di front end nelle control room di Roma e Taranto

L'attività da internalizzare, che oggi è svolta dalle società Eustema e BV Tech presso le Control Room di Roma e Taranto, consiste nel servizio di assistenza di primo livello (contatto telefonico con il Cliente, comprensione del problema e apertura di un ticket) destinato ai **Clienti di fascia alta** di servizi internet erogati dai nostri Data Center. Le conoscenze richieste per questo ruolo riguardano siti web, middleware e sistemi operativi, hardware, Data Base, connettività internet. A sostituire i lavoratori esterni saranno 23 colleghi formati tramite job center con un corso in aula di sei mesi più due di affiancamento e provenienti da varie esperienze, più o meno distanti dalle conoscenze richieste.

Nell'incontro sono state presentate le aree di competenza e le relative matrici dei turni nelle quali questi lavoratori saranno inseriti.

USB ha fatto osservare l'inconciliabilità tra la qualità del servizio di assistenza da rendere a clienti pregiati come quelli che fruiscono dei servizi di Nuvola Italiana (Aziende Sanitarie Locali, Ospedali, scuole, università, Comuni) e la fretta imposta dall'azienda nel chiudere le commesse esterne per realizzare nel breve una serie di risparmi. I lavoratori che svolgeranno questa attività hanno espresso nei giorni scorsi le loro perplessità in una circostanziata mail ai responsabili con la quale hanno evidenziato la delicatezza del ruolo, il pregio della clientela da servire e la totale insufficienza della formazione ricevuta. Chiedono in sostanza più tempo per fare bene il loro lavoro. L'azienda, ignorando queste indicazioni, ha ribadito la disdetta dei contratti con i fornitori esterni dal 1 febbraio.

Ha proseguito sostenendo che in fondo "sbagliando si impara" e che comunque il back office potrà supplire alla poca efficienza "dei primi tempi". Troviamo sconcertante questo approccio, laddove pochi giorni prima la stessa azienda, per voce dei suoi più alti dirigenti, ha sbandierato la centralità del Cliente e l'importanza della formazione nella creazione dei nuovi skill digitali. **Se, come annunciato ai sindacati, uno dei pilastri del piano industriale sarà l'internalizzazione di attività attraverso la formazione ai nuovi lavori di "migliaia di lavoratori" e questo sarà il risultato, abbiamo il timore che il Cliente non aspetterà di avere un servizio di qualità ma sceglierà direttamente altri operatori.**

Aggiornamenti sul piano spazi

Smentendo le voci che affermavano il contrario, l'azienda ha confermato la chiusura di Parco de Medici per luglio 2018 e ha comunicato i primi spostamenti, senza precisarne le funzioni organizzative.

A partire dalla metà di febbraio circa 560 persone di Technology verranno trasferite a Oriolo Romano e circa 90 persone di IT verranno divise tra Santa Palomba e Pomezia (50 persone da Parco de Medici e circa 37 da De Francisci). Circa 300 tra colleghi e consulenti della Business infine verranno trasferiti ad Acilia a marzo.

Site Specialist

Alla domanda se ci saranno nuove "riconversioni professionali" nel ruolo di site specialist, l'azienda ha risposto evasivamente che si lavorerà sul miglioramento delle condizioni di lavoro di quelli già collocati e, sibillantemente, che in fondo si dà ai lavoratori un'alternativa alla perdita della loro attività.

USB però è venuta in possesso di una lettera, datata 18 gennaio 2018, con la quale la società di guardiania KSM, che ha come unica commessa su Roma le portinerie di Telecom, comunica alle organizzazioni sindacali l'intenzione di avviare le procedure di mobilità per la totalità dei lavoratori di Roma (39 persone), prospettando lo spettro del licenziamento come unica possibile risposta alla reinternalizzazione della guardiania.