

Negozi sociali: buone notizie, ma occorre incrementare gli organici

In data 20 marzo, c'è stato un incontro tra la Segreteria Nazionale di UGL Telecomunicazioni e Telecom Italia.

La Direzione ha illustrato gli avanzamenti sulla riorganizzazione dei negozi sociali, comunicando che **il progetto di societizzazione è stato accantonato**, visto che presumibilmente entro la fine dell'anno quasi tutti i negozi riusciranno ad arrivare al pareggio di bilancio.

Le ragioni, comunicate dall'Azienda, alla base dei risultati ottenuti sono:

1. una adeguata organizzazione del lavoro, grazie alla costituzione della Direct Shops Unit che ha permesso di assicurare la gestione del canale end to end dei negozi diretti;
2. la chiusura dei negozi ritenuti poco produttivi perché ubicati in aree a bassa pedonabilità, oltre alla riduzione del numero dei negozi abilitati al ritiro dei prodotti a seguito di cessazione noleggio e all'assistenza tecnica;
3. l'intervento sui sistemi informatici, in particolare su Shop Tim. Entro il 1° semestre del 2016, inoltre, è prevista la sostituzione del CRM. La nuova piattaforma permetterà di avere una sola interfaccia per Consumer e Business, Sales e Customer, Mobile e Fisso in ottica di convergenza e multicanalità. I tempi di gestione delle attività si ridurranno per una migliore prestazione sistemica e per l'utilizzo di un'unica interfaccia (oggi CRM C per Mobile e TIM CLIENT per fisso)
4. la riduzione degli organici (a fronte di 182 Risorse Umane uscite dai negozi ci sono stati solo 85 nuovi inserimenti) e l'utilizzo dei part-time.

Come UGL Telecomunicazioni non possiamo fare a meno di ribadire (e quanto affermato durante l'incontro dalla Direzione aziendale conferma questa nostra impression) che la scelta di societizzare i negozi non fu altro che una idea sbagliata che aveva l'unico scopo di mascherare la cattiva gestione dei negozi sociali denunciata più volte dalla scrivente O.S.

Ricordiamo, inoltre, che UGL Telecomunicazioni non ha sottoscritto gli accordi del 13 marzo e del 30 luglio 2014 perché gli stessi, oltre a richiedere la previsione di aperture e chiusure del punto vendita anche da parte di un solo addetto e l'abilitazione alle operazioni di cassa a tutte le risorse che operano all'interno del punto vendita, prevedevano una forte riduzione degli organici.

La Direzione aziendale ha inoltre comunicato che sono state create delle "task force" che andranno di fatto ad incrementare l'organico dei negozi sociali di Roma, Milano e Napoli. Si tratta di Lavoratori selezionati tra gli operatori del Caring Services che, con decorrenza dal mese di marzo, sono passati in carico alla Funzione Direct Shops Unit e, terminato il periodo di formazione, verranno inviati presso il negozio sociale

della loro città che in un determinato periodo ha necessità di rafforzare l'organico presente al momento.

La creazione di questa task force dimostra che le previsioni di UGL Telecomunicazioni erano corrette: in alcuni contesti territoriali, con negozi dotati di una superficie molto grande e con funzione non solo di vendita ma anche di rappresentanza (si pensi al negozio sociale di Piazza Colonna di Roma, che ha Parlamento e Governo della Repubblica italiana a pochi metri), non si può pensare di poter dare un servizio adeguato, senza costringere il cliente anche ad ore di fila, se non si dotano i negozi di un organico numericamente adeguato, oltre a sistemi informatici idonei.

Ricordiamo anche che, quando è partito il processo di riorganizzazione, gli organici di alcuni negozi sono stati incrementati: i numeri possono sembrare esigui, ma su organici di pochi FTE l'inserimento di 2 nuove Risorse Umane non è cosa da poco.

Forse aveva ragione UGL Telecomunicazioni quando al tavolo relazionale dichiarò che punti vendita con dimensioni come quelli degli attuali negozi (al contrario dei corner-shop) non possono essere gestiti con un numero di addetti inferiore a quello precedente alla sottoscrizione di questi accordi.

Infine, riteniamo che Telecom Italia dovrebbe con fatti concreti premiare l'impegno dei Lavoratori dei negozi sociali, gran parte dei quali alla prima esperienza, che ha permesso di raggiungere i risultati esposti dall'Azienda.

Roma, 24 marzo 2014

La Segreteria Nazionale