

**SLC** - **CGIL**  
**FISTel** - **CISL**  
**UILCOM** - **UIL**

Sindacato Lavoratori Comunicazione  
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni  
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

Roma, 25 Maggio 2010

## **COMUNICATO SINDACALE**

### **TELECOM: DOPO APPROFONDIMENTI INFORMATIVI CONFERMATO GIUDIZIO NEGATIVO. CONVOCATO COORDINAMENTO NAZIONALE RSU**

I giorni 12 maggio e 24 Maggio si sono incontrate a Roma presso la sede di Telecom Italia, le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL ed i rappresentanti dell'azienda. Gli incontri, richiesti dalle OO.SS., servivano per acquisire maggiori dettagli e informazioni per una visione compiuta sulle traduzioni concrete, in termini di singoli settori e specifiche politiche, del Piano Industriale 2010-2012.

#### ***RETE, IT E CUSTOMER***

Durante il primo incontro ci sono state illustrate le slide già presentate dal dott. Patuano e dal dott. Cicchetti il 13 aprile scorso alla comunità finanziaria.

In particolare è da evidenziare che il calo di clienti nel mobile è in gran parte un calo di clienti "silenti" e che il calo di chiamate lavorate in ambito "umano" nel mobile è dovuto principalmente al nuovo IVR. Anche per i clienti a maggior valore diversi servizi sono stati automatizzati.

Per quanto riguarda le strategie su fisso e convergenza è stato confermato che il driver su cui si lavora permarrà per ancora diversi anni quello relativo alla ADSL, mentre - per quanto riguarda la banda larga in mobilità - attualmente l'offerta di capacità trasmissiva migliore è quella di H3G cui politiche tariffarie sono però tali che di fatto hanno prodotto una segmentazione del mercato (chi vuole navigare meglio va su H3G, chi vuole spendere meno ricorre a Telecom). Non sono previsti potenziamenti della capacità trasmissiva del mobile. Insomma la strategia è ridurre al minimo le disdette sul fisso (continuando a puntare su ADSL) e sperare che H3G non aggredisca i piani tariffari sulla trasmissione dati. Per la voce mobile si conferma l'obiettivo del passaggio da una segmentazione per tecnologia ad una per tipologia di clienti, ma l'azienda ha ammesso i propri ritardi.

Nessuna novità sulle strategie di crescita: sui clienti top e business l'azienda intende lavorare per una maggiore offerta di servizi integrati ed IT, sul consumer l'azienda procederà con una politica di contenimento dei costi (vedi outsourcing).

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International  
06-86326875

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325  
FISTel - Tel. 06-492171 Fax 06-4457330  
UILCOM - Tel. 06-8622421 F a x

Su Ricerca ed IT la strategia è quella di focalizzare TiLab sempre più sullo sviluppo di prodotti di mercato (quindi con maggiore attenzione alla commercializzazione) e di riportare le fasi di coordinamento delle strategie di IT in casa (riduzioni delle consulenze strategiche). Ovviamente l'azienda ha precisato che questo non vuol dire che la "lavorazione dell'innovazione" verrà reinternalizzata, ma che Telecom si concentrerà più sulle funzioni di coordinamento delle aree IT e meno nella realizzazione. Al più vi potrà essere una semplificazione degli oltre 700 partner che, sul segmento, hanno rapporti commerciali con Telecom Italia.

In relazione all'attuale situazione dei customer, in rapporto ai lavoratori in house e lavoratori in outsourcing, i dati a marzo 2010 confermano una tendenza alla riduzione dei volumi lavorati in casa. Nello specifico per quanto riguarda il consumer mobile (in termini di FTE, quindi le teste sono di più) lavorano in house 1732 FTE, 0 in Telecontact (TCC), 1848 in outsourcing (con un aumento rispetto a febbraio 2009 di circa 300 FTE); per il consumer fisso in house operano 3299 FTE (una parte anche in relazione alle garanzie connesse ai nuovi accordi con gli OLO), 870 in TCC e 593 in outsourcing (praticamente stabili).

Per il mondo business 2171 sono gli FTE in house, 365 in TCC, 1300 in outsourcing (con una crescita di circa 200 FTE). Per il segmento Top questo è lavorato interamente in house con 1304 FTE.

Ovviamente, anche se non vi è correlazione automatica, è evidente che l'aumento di FTE in outsourcing coincide anche con un'uscita dei volumi dal perimetro di Telecom.

La motivazione dell'azienda è al riguardo chiara (e ci è stata comunicata esplicitamente): poiché i lavoratori di Telecom Italia costano il 50% in più dei lavoratori in outsourcing (e il 30% in più rispetto ai dipendenti di TCC) o il sindacato si fa carico di una riduzione di costi o, per ragioni di risparmio, i volumi saranno lavorati esternamente.

Un'informazione interessante è stata data per quanto riguarda i negozi: il modello è quello di costituire una holding al 100% Telecom per ampliare la presenza di negozi mono brand (un po' sul modello Phone di WIND) con l'acquisizione di 30/40 nuovi negozi che, però, non saranno legati a Telecom, ma alla nuova società (dove probabilmente transiteranno anche gli attuali 30 negozi sociali esistenti).

Per quanto riguarda le strategie sulla rete, il dott. Cicchetti ha illustrato le stesse slide già note alla comunità finanziaria, aggiungendo alcune importanti informazioni. Prima di tutto ha ribadito la versione aziendale sulla sufficienza degli investimenti per il passaggio in fibra vista la scarsa domanda (ha quindi sottolineato i casi di investimenti mirati a noi già noti: Roma e Milano; aggiungendovi Trento, Bolzano e entro il 2012 la Lombardia dove corposi sono i finanziamenti pubblici) e vista la scarsa propensione a spendere di più oggi per la fibra da parte dei potenziali clienti (stimata intorno ai 2,5 euro in più al mese). Soprattutto però – dopo che il dott. Cicchetti con grande onestà ha detto che le attività di delivery non sono per forza le più pregiate anzi (a differenza di quanto più volte HR ha provato a "vendere") – ci è stato comunicato che le strategie rispetto alla manutenzione dell'attuale rete prevedono:

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International  
06-86326875

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325  
FISTel - Tel. 06-492171 Fax 06-4457330  
UILCOM - Tel. 06-8622421 F a x

- per quanto riguarda le attività di assurance - nonostante sia previsto un aumento sensibile dei trouble ticket (da 16,9 milioni nel 2009 a 17,4 nel 2010, per poi attestarsi a 16,4 nel 2011 e 2012) - queste saranno lavorate per il 59% dalla manodopera di impresa (da meno del 53% attuale) con una riduzione dei volumi lavorati dalla manodopera sociale che si attesterà a 41%. Cioè nonostante la riduzione costante della forza lavoro interna vi sarà ancora meno lavoro in house. Il tutto è esplicitamente dovuto a mere ragioni di costo del lavoro:
- per quanto riguarda le attività di delivery queste, in termini percentuali, vedranno ridursi il peso della manodopera di impresa dal 45% del 2009 al 42% nel 2010, al 40% nel 2012, il tutto però a fronte di un calo generalizzato dei volumi (le attivazione equivalente passeranno da 5.7 nel 2010 al 4.8 nel 2012). Cioè vi sarà meno lavoro per tutti.

Infine per quanto riguarda il settore IT, Telecom Italia prevede una percentuale di lavorazione in house che passerà dal 30% del 2009 al 46% nel 2012. Non vi è stata però risposta rispetto ai volumi complessivi. Una dichiarazione quindi parziale, ma soprattutto contraddittoria con le strategie di fare della crescita dei ricavi IT un driver delle strategie complessive di rilancio di Telecom.

## SSC

Stesse dinamiche (e stessa assenza di risposta sui volumi) anche per SSC per cui si prevede di passare nel rapporto attività interne/esterne dall'attuale 39% in house del 2009 al 48% nel 2012. L'unica cosa che Telecom ha aggiunto è che a fronte di un accordo complessivo e dopo le "necessarie" ristrutturazioni SSC non sarà venduta fino al 2012.

Al riguardo, durante il secondo incontro del 24 maggio, Telecom Italia ha specificato che presto vi sarà un confronto con il management di SSC al fine di procedere alle necessarie ristrutturazioni: il costo dei dipendenti della "nuova SSC" è infatti molto alto (anche perché vi operano circa 1200 lavoratori inquadrati a livello 7 o Q), non giustificato dalle "qualità professionali". In più l'azienda ha dichiarato – non senza una qualche ipocrisia a nostro parere – che Telecom Italia non è responsabile delle strategie di SSC, come se l'integrazione industriale non fosse prima di tutto una priorità per l'azienda.

## AREE DI STAFF

Per quanto riguarda le aree di staff (oggetto di informativa del 24 maggio), l'azienda ha comunicato che rispetto a dicembre 2008 gli organici sono passati da 3818 unità a 3267 (-551, di cui 20 in meno per turn over, 65 per cessazioni incentivate, 66 per mobilità, 278 per movimenti gestionali verso i settori operativi, 130 per movimenti organizzativi). Per il 2010 gli obiettivi di efficienza (considerando – come l'azienda ha più volte sottolineato – che la maggioranza dei lavoratori di staff è relativamente giovane ed ha un alto inquadramento) prevedono un'ulteriore riduzione di 408 unità, di cui 145 già uscite, 108 rientranti nella base esodabile e 155 da gestire attraverso **ricollocazioni organizzative.**

Tutte le aree di staff saranno impattate, in particolare le attività di purchasing, strutture di Planning & Control in ambito AFC e le funzioni di gestione in ambito HRO.

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International  
06-86326875

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325  
FISTel - Tel. 06-492171 Fax 06-4457330  
UILCOM - Tel. 06-8622421 F a x

A questo punto – dopo diverse sollecitazioni e domande da parte sindacale – Telecom ha ulteriormente specificato che HRS diventerà sempre più centrale rispetto a molte delle funzioni oggi svolte dalle aree di staff (in riferimento non solo a Telecom Italia, ma a tutte le società del gruppo controllate al 100% da T.I.): sia per le attività formative che per quelle attinenti all'area Welfare, HR ecc. In relazione ai distacchi temporanei di diversi colleghi verso HRS la motivazione dell'azienda è che si è voluta evitare per motivi di opportunità politica una cessione di ramo (in più l'azienda – dopo diverse sollecitazioni dell'Assilt – ha comunicato che per smaltire l'accumulo di pratiche arretrate ha provveduto ad assumere a tempo determinato 10 amministrativi ex Tils).

In specifico poi per alcune funzioni di staff l'azienda ha precisato che intende riorganizzare per far confluire in HRS alcune funzioni finance and Control (partendo dal gruppo di Torino), nonché che è intenzione **nel futuro** del management ridurre sia le unità che le attività della funzione Security, tra cui il Sag (Servizi per l'Autorità Giudiziaria) per cui si annuncia tanto una riduzione di organico che degli attuali poli ex Tim.

Infine, più volte sollecitata, l'azienda ha risposto in relazione all'attuale Contratto di Solidarietà in essere per i colleghi delle Directory Assistance quanto già noto, ribadendo che al momento il quadro occupazionale può solo ulteriormente peggiorare.

Come sindacato riteniamo sbagliata una visione per cui le aree di staff siano esclusivamente dei "pesi", rappresentando invece spesso funzioni fondamentali a sostegno proprio di una strategia che qualifichi la "fabbrica" di Telecom. In più, nonostante gli stessi accordi sindacali sottoscritti, l'azienda non ha mai impostato con il sindacato un sistema relazionale quotidiano volto ad accompagnare le riconversioni salvaguardando professionalità e bisogni di questa parte dell'azienda: la stessa riorganizzazione delle funzioni centrali, così come il mantenimento di diversi poli in un'ottica alternativa alla costituzione di scatole come HRS, potrebbe essere una strada più utile di quella oggi indicata dalla stessa azienda.

## **ESUBERI**

Infine l'azienda ha illustrato la situazione dei 2900 esuberanti dichiarati dal Piano Industriale per l'anno 2010 (ricordiamo che in totale sono 6800 entro il 2012) informandoci che alla data del 12 maggio u.s. circa 200 lavoratori erano già usciti spontaneamente, per cui gli esuberanti per quest'anno sarebbero 2709.

Ha quindi ricordato che vi sono ancora 674 posti per la capienza massima di mobilità di cui all'accordo 2008; 786 sono i "resistenti storici" che con la mobilità maturerebbero i requisiti; 546 i dipendenti che hanno già i requisiti minimi per la pensione e 285 che maturerebbero tali requisiti al 31/12/2010, per un totale di 2291.

Sul punto degli esuberanti e del perimetro aziendale – soprattutto nel secondo incontro del 24 maggio – Telecom Italia è stata assai esplicita: Telecom Italia è disposta, a fronte di un accordo complessivo per gestire i 6600 esuberanti (di cui 2291 da gestire con collocazione obbligatoria in pensione o in mobilità), a discutere con il sindacato a quali ammortizzatori accedere per i circa 4 mila lavoratori dichiarati in ulteriore esuberante, eventualmente risolvendo qualche piccola pendenza aperta (i circa 50 lavoratori di TILS di Roma cui

indennità di mobilità andrà a scadere nelle prossime settimane) e rinviando il progetto di societizzazione dei customer.

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International  
06-86326875

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325  
FISTel - Tel. 06-492171 Fax 06-4457330  
UILCOM - Tel. 06-8622421 F a x

L'azienda durante il confronto ha cioè comunicato che, in assenza di accordo complessivo con il Sindacato, avvierà già a partire dal 2011 la costituzione di "una grande Telecontact" dove fare confluire tutti i Customer di Telecom Italia (costituendo una nuova Società).

Come sindacato rifiutiamo da subito ogni scambio improprio e ogni guerra tra poveri e ribadiamo che per noi Telecom Italia deve competere con Vodafone e Wind sulla qualità dei servizi di assistenza, dentro l'attuale perimetro, e che siamo e saremo contrari ad ogni strategia che punta ad uno "spezzatino" dell'attuale perimetro aziendale, con la nascita di tante società oggi da efficientare, domani magari da vendere

## **IN CONCLUSIONE**

Come Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL ribadiamo il giudizio politico complessivamente negativo sul piano industriale e sulla proposta di riorganizzazione dell'azienda.

A fronte di un cash flow aumentato di oltre 600 milioni di euro, con un utile netto nel 2009 superiore a 1,5 miliardi di euro, il piano industriale si basa esclusivamente su un forte taglio al costo del lavoro e agli investimenti in innovazione (oltre che su un dividendo approvato pari a circa 1 miliardo) e non affronta il tema del rilancio e dello sviluppo di Telecom, tanto dei servizi di connettività fissa (reti di nuova generazione) e mobile (ampliamento della qualità per la Banda larga in mobilità) che dei servizi a maggior valore e integrati (ICT, nuove offerte per il segmento business e per il segmento consumer).

La stessa qualità nei servizi customer (nel mobile Vodafone per la prima volta ha superato Tim per ricavi) e nella gestione di importanti interventi di assurance per la manutenzione dell'attuale rete in rame non è assunta come scelta strategica, anzi una politica sempre più sbilanciata sugli appalti e su pratiche di outsourcing confermano una politica di risparmio che mal si concilia con l'obiettivo di accrescere il numero dei clienti ed il loro valore.

Mancanza di coraggio e di scelte condivisibili segnano inoltre la politica internazionale dell'azienda, volta a continuare a dismettere i propri asset a Cuba e in Argentina (dopo la cessione di Hansenet avvenuta nel 2009), contenendo la presenza internazionale esclusivamente al Brasile.

Siamo contrari ad una "politica del carciofo", fatta di sistematico svuotamento settore per settore, reparto per reparto di attività ed occupazione e siamo contrari ad ogni "finto scambio" che non risolve i problemi occupazionali di Telecom Italia, anzi li aggrava.

Siamo di fronte alla palese dichiarazione di fare di Telecom una sommatoria di scatole da razionalizzare oggi, da vendere magari domani (grande Telecontact, HRS, grande SSC), senza un minimo di garanzie industriali e occupazionali.

Per queste ragioni specifiche ai singoli settori e generali in relazione alla continua pratica di Telecom Italia di svuotare anno dopo anno l'azienda di risorse, professionalità e asset strategici, ribadiamo il nostro giudizio negativo chiedendo espressamente una politica di rilancio dell'azienda, che passi valorizzando gli attuali livelli occupazionali anche con una

politica mirata di nuove internalizzazioni, pronti a fare la nostra parte solo dentro uno scenario chiaro di sviluppo e rilancio di tutte le aree aziendali.

2

Al riguardo le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL convocano per il giorno **14 giugno a Roma il Coordinamento Nazionale delle RSU** di Telecom Italia, al fine di individuare le risposte adeguate per contrastare le strategie dell'azienda.

Consapevoli che il futuro di Telecom Italia non può essere una discussione tra pochi addetti ai lavori, ma chiama in causa tutti: azienda, rappresentanze sociali, istituzioni.

*Le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL*