

Roma, 22 gennaio 2009

## **COMUNICATO**

Il giorno 15 gennaio u.s. si è svolto un incontro tra Telecom Italia e le Segreterie nazionali SLC FISTEL UILCOM, unitamente ad una delegazione nazionale, per l'illustrazione del nuovo modello organizzativo Business-Consumer in ambito Domestic Market Operations.

Il responsabile della struttura, Dott. Cicchetti, ha illustrato le dinamiche evolutive del mercato delle TLC che vede un netto calo dei ricavi relativi al traffico voce ed una tendenziale crescita della connettività broadband fissa e mobile. Crescita che, insieme allo sviluppo dei mercati relativi ai contenuti digitali ed ai servizi di rete dovrebbe determinare, nei prossimi anni, le condizioni per una ripresa per quanto riguarda i ricavi ed i margini.

In questo contesto, a detta dell'azienda, la trasformazione del modello organizzativo da Fisso/Mobile a Consumer/Business (quindi da tipologia di prodotto a tipologia di cliente), rappresenta uno strumento di fondamentale importanza per recuperare quote di mercato, aumentare l'efficienza e la customer satisfaction e ridurre i costi attraverso la reingegnerizzazione e l'integrazione delle piattaforme informatiche e del front end con la clientela, la valorizzazione di TI LAB e la razionalizzazione dei canali di vendita e di caring.

L'offerta di Telecom Italia nei prossimi anni sarà incentrata sullo sviluppo dei servizi VAS e ICT, l'aumento del broadband fisso e mobile e sul mantenimento delle quote di mercato del traffico voce che, attraverso la proposta di offerte integrate fisso/mobile/BB/IPTV, dovrebbe consentire la fidelizzazione ed il recupero di fasce di clientela in ambito consumer.

In ambito business, stante il ridotto volume di investimenti che si registra in Italia in ambito ICT, Telecom procederà ad offerte basate sulla razionalizzazione dei costi, la convergenza tra telecomunicazioni ed IT, lo sfruttamento del web 2.0 ed il rinnovamento della comunicazione verso i clienti.

Telecom Italia prevede il raddoppio dei ricavi relativi ai servizi broadband e ICT entro il 2011.

L'azienda ha quindi illustrato le trasformazioni previste nell'area vendita e nelle aree customer: nell'area venditori gli interventi allo studio saranno comunque oggetto di un prossimo specifico confronto con le OO.SS.

Nell'area customer gli obiettivi aziendali prevedono un assestamento della customer base e quindi delle chiamate, una riduzione dei tassi di segnalazione per il miglioramento dei processi e dei sistemi, un aumento dei tempi medi di conversazione dovuto alla maggiore complessità dell'offerta, un miglioramento dell'efficacia nella risposta.

Dal punto di vista organizzativo l'azienda prevede una riduzione delle aree territoriali, la progressiva integrazione del front end fisso/mobile, la concentrazione delle attività su poli specialistici e la razionalizzazione delle strutture direzionali ed indirette di produzione. E' stato dichiarato dall'azienda che il processo di integrazione fisso/mobile per la clientela business partirà dal prossimo mese di marzo, mentre la riorganizzazione della parte consumer partirà dal 2010, visti i tempi di realizzazione delle necessarie piattaforme informatiche. Per quanto riguarda la Directory Assistance, la forte riduzione del volume delle chiamate determinerà la necessità di un corretto dimensionamento della struttura.

La delegazione sindacale ha ricordato le numerose denunce fatte nel corso degli anni riguardanti il tema della qualità percepita dal cliente, che è andata calando in modo quasi proporzionale rispetto all'aumento del lavoro in outsourcing e degli appalti. Inoltre è stato ribadito che il contesto nel quale si è svolto l'incontro è caratterizzato dalla presentazione del nuovo piano industriale 2009-2011 che ridimensiona fortemente la presenza di Telecom Italia sui mercati internazionali e che contiene una dichiarazione di ulteriori 4000 esuberanti. Tema sul quale il sindacato ha ribadito con forza la necessità di puntuali chiarimenti su tempi e modi di realizzazione di tale obiettivo aziendale, che non è condiviso e che segna un ulteriore impoverimento dell'azienda. In contraddizione con gli annunci e gli obiettivi presentati e che sono, per il sindacato, raggiungibili solo attraverso una valorizzazione dei lavoratori di Telecom Italia.

Pertanto la delegazione sindacale ha chiesto con estrema chiarezza se su questo tema da parte di Telecom ci fosse l'intenzione di procedere con azioni collettive di carattere unilaterale e coercitivo.

Inoltre, vista la presenza di voci in vari territori che parlano di chiusure di presidi customer, è stata ribadita la necessità di entrare fortemente nel merito dei processi di ristrutturazione annunciati per la parte Domestic Market Operations (alcuni dei quali sono di imminente avvio) ma anche di procedere, in tempi rapidi, ad un confronto sulle evoluzioni organizzative in programma per il resto di Telecom Italia, a partire da Technology.

Per quello che riguarda l'Information Technology, le cui attività risultano sempre più centrali per il funzionamento dell'azienda e per l'evoluzione del business, la delegazione sindacale ha chiesto un confronto specifico su questo tema, visto anche il rientro nel perimetro del CCNL TLC di SSC.

Telecom Italia, sul tema relativo agli ulteriori 4000 esuberanti, ha dichiarato che non intende procedere in modo unilaterale a traumatiche riduzioni di personale. I risultati conseguiti sul versante delle uscite per mobilità volontaria nel corso del 2008, unitamente ad operazioni di uscita per esodi incentivati hanno prodotto, a detta dell'azienda, risultati superiori alle aspettative. Solo queste (cioè uscite volontarie), anche per il biennio 2009-2010, saranno le modalità con le quali Telecom continuerà ad operare sul versante degli esuberanti mentre, per quanto riguarda il 2011 sarà necessario un confronto con il sindacato, vista anche la scadenza dell'accordo sulle mobilità volontarie (dicembre 2010).

Relativamente al dettaglio della riorganizzazione per la parte Domestic Market Operations, Telecom Italia ha dichiarato la disponibilità ad un confronto più specifico non appena saranno completati gli organigrammi aziendali. Nei prossimi giorni, inoltre, verrà organizzato uno specifico incontro riguardante Technology (fissato per il giorno 26 gennaio con la presenza del Dott. Pileri).

Le segreterie nazionali prendono atto della marcia indietro dell'azienda – che non procederà ad atti unilaterali – ma ritengono che ci sia bisogno di assoluta chiarezza intorno al tema tanto degli ulteriori esuberanti (se cioè possono in parte essere ricondotti a esternalizzazioni ecc.), quanto di eventuali mobilità professionali o, peggio, mobilità territoriali su cui come SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL si esprimono forti contrarietà.

Non sono ovviamente sufficienti le generiche dichiarazioni aziendali fatte nel corso dell'incontro, anche perché vi sono contraddizioni enormi tra gli obiettivi annunciati e l'impovertimento e le razionalizzazioni individuate nelle linee guida.

Per quanto riguarda le questioni relative alla riorganizzazione aziendale, le OO.SS. ritengono per tanto doveroso continuare nell'analisi dettagliata dei processi previsti al fine di pervenire nei tempi più rapidi possibili ad una valutazione generale della situazione.

Per queste ragioni le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL confermano lo stato di agitazione in atto, riservandosi un giudizio complessivo al termine delle varie sessioni di approfondimento e quindi – conseguentemente – riservandosi di promuovere tutte le iniziative sindacali necessarie a tutela dei lavoratori coinvolti nei processi di riorganizzazione.

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