

SLC	-	CGIL	Sindacato Lavoratori Comunicazione
FISTel	-	CISL	Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
UILCOM	-	UIL	Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

COMUNICATO

TELECOM: CONFRONTO SU RIORGANIZZAZIONE

I giorni 24 e 25 luglio si sono incontrate a Roma presso la sede di Telecom Italia, le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, il Coordinamento Nazionale delle RSU e i rappresentanti dell'azienda, al fine di proseguire il confronto sui futuri scenari di sviluppo dell'azienda e sulla salvaguardia dei livelli occupazionali a seguito dell'apertura unilaterale delle procedure di mobilità da parte di Telecom.

In particolare il primo giorno il confronto si è sviluppato sulla situazione inerente le attività di customer care e della rete.

Customer

In relazione al customer fisso l'azienda ha dichiarato una perdita di circa 2 milioni di clienti e la diminuzione dei volumi delle chiamate in bound, che, per il 75%, sono gestite in house e per il 25% in outsourcing (in particolare per attività svolte la sera, il sabato e la domenica e festivi).

Per le attività out bound (sales, ecc.) che sono svolte al 100% da soggetti esterni l'azienda ha inoltre dichiarato che il 58% della forza lavoro impiegata dalle imprese è composta da lavoratori a progetto, mentre per quelle in bound vengono utilizzati solo lavoratori subordinati. In generale vi è una diminuzione delle chiamate, ma un miglioramento della qualità, con un aumento del tempo medio di conversazione e una riduzione sia dei tempi di attesa che dei tempi per lo svolgimento di attività di back office.

In prospettiva la riorganizzazione legata al passaggio da un modello basato sul binomio telefonia fissa e telefonia mobile ad uno tarato sulle diverse tipologie di clienti, comporterà una profonda riorganizzazione che coinvolgerà tutte le attività, con esclusione della parte customer legata ad interventi sulla rete (riparazione guasti, ecc.).

Sul customer mobile l'azienda ha confermato la propria politica di gestione diretta dei clienti esclusivamente alto spendenti, politica che ha portato oggi ad avere l'89% delle attività date in esterno (contro il 60% di qualche anno fa).

I customer Telecom curano esclusivamente (per il 100 e 90%) i due milioni di clienti top, mentre il restante è gestito completamente dagli outsourcer (circa 28 milioni di clienti). Una scelta che come Sindacato riteniamo sbagliata in termini strategici, visto che la competizione si svolge e si svolgerà sempre di più con gli altri operatori proprio nella fidelizzazione di questa fascia maggioritaria di clienti, verso cui – semmai – occorre intervenire per favorire la domanda di nuovi servizi (banda larga, Vas, soluzioni integrate, ecc.).

Rispetto alla proposta di riorganizzazione più complessiva dei customer inoltre l'azienda ha comunicato che nel 2009 saranno predisposte le modalità organizzative per passare da un

sistema di customer basato su numeri legati al tipo di telefonia a un sistema in grado di assistere completamente la diversa tipologia di clienti. Nuova organizzazione che si prevede diventi operativa nel 2010.

Su questi ultimi punti come OO.SS. registriamo le scadenze temporali comunicate e abbiamo evidenziato la contraddizione di una riorganizzazione che basata (a detta aziendale) su una maggiore attenzione al cliente (si vedano anche i comunicati precedenti) prevede già quote consistenti di attività date in outsourcing. Il rischio per i lavoratori Telecom è quindi evidente, svolgendo attività simili con un costo del lavoro superiore anche del 30% rispetto a quello delle imprese esterne.

In relazione al mantenimento del perimetro, al modello di integrazione e alle politiche di sviluppo dei servizi di assistenza ai clienti, anche rispetto al nuovo scenario industriale (diffusione della banda larga, penetrazione nei mercati delle piccole e medie imprese, offerta di nuovi servizi legati alla convergenza, ecc.) l'azienda ha dichiarato di non avere un posizionamento definito, anche in relazione alla possibile evoluzione del mercato, ma ha assicurato che per Telecom la relazione con il cliente è strategica.

Su questo permane quindi un elemento generale di incertezza che continuiamo a denunciare.

Rete

Il Direttore della Rete ha illustrato gli scenari di mercato che prevedono un rallentamento della redditività nel 2008 – 2010 per la naturale diminuzione dei prezzi (fonia – dati) e ha individuato nello sviluppo della banda larga fisso e mobile, IPTV (tra cui possibili entrate da pubblicità on-line), piattaforme informatiche e Wholesale gli assets sui quali puntare per generare nuovi ricavi e - nella articolazione strutturale della Rete - la fabbrica per realizzare questi obiettivi.

In relazione alle politiche industriali per la rete, ha confermato l'attuazione del piano presentato due anni fa per lo sviluppo della rete di nuova generazione (NGN2) e relativi investimenti (800 milioni circa fino al 2012), illustrando lo stato di esecuzione e ribadendo che il piano prevede una buona copertura delle principali città entro il 2012 (e comunque che gli investimenti necessari per l'intera nuova rete si aggirano intorno ai 10-12 miliardi di euro).

Ovviamente nella costruzione della nuove rete pesano numerose variabili connesse al sistema regolatorio (che influenzerà anche la remunerazione degli eventuali investimenti ed eventualmente l'accelerazione o meno del progetto), ai comportamenti degli altri operatori, alla domanda potenziale di nuovi servizi che si verrà a creare.

In relazione alle piattaforme è comunque evidente che si convergerà su un unico sistema di protocolli IP, con una rete ad accesso ottico (e quindi più rigida e non permutabile) e con un numero di centrali e nodi assai ridotto rispetto all'attuale. Le nuove disposizioni legislative inoltre – già concordate con il passato Governo e attuate dal nuovo – aiuteranno a superare problemi di carattere burocratico e amministrativo (posa cavi, ingresso nei palazzi, ecc.) favorendo una rete in fibra fin nei palazzi (FTTB) e nei singoli appartamenti (FTTH).

In questo scenario anche i data center diminuiranno dagli attuali 12 a 3 poli (l'idea è di costituire dei "super campus"), liberando così spazi e risorse (il peso degli affitti per quanto riguarda l'intero segmento rete e IT è pari a 300 milioni di euro l'anno, quanto il risparmio preventivato dai 5000 tagli!).

Per l'azienda è evidente che serviranno nuove figure professionali, anche con competenze informatiche, sempre più concentrate nell'interazione con il cliente finale (risoluzione problemi, configurazione dei diversi dispositivi, ecc.), riunendo in prospettiva tutte le attività di assurance e delivery in ambito cliente finale, oltre che fornendo supporto sui diversi servizi e contenuti disponibili.

Maggiori elementi saranno comunque noti – prevedibilmente entro Ottobre – quando saranno disponibili maggiori informazioni di scenario e quando inoltre saranno certe le risorse pubbliche destinate proprio allo sviluppo della NGN2 (circa 800 milioni di risorse nazionali e 1600 di derivazione comunitaria).

Su questi punti come OO.SS. abbiamo evidenziato alcune positività come la strategicità della Rete nelle politiche di sviluppo di Telecom, ma anche evidenti discrasie e contraddizioni sia in relazione agli investimenti - che sono totalmente insufficienti a sostenere tali ipotetici scenari di sviluppo - che soprattutto in relazione al rapporto tra i tempi di realizzazione della nuova rete (ed eventuale adeguamento di forza lavoro con le nuove tecnologie) e gli attuali esuberanti denunciati e presentati sulla stampa, anche come conseguenza dei nuovi scenari tecnologici.

Inoltre evidente è la contraddizione tra un'impostazione aziendale che vede parte degli attuali tecnici "obsoleti" e una possibile mobilità professionale che coinvolga dipendenti oggi non impiegati su aree direttamente operative o di supporto a queste.

A fronte di queste obiezioni l'azienda ha quindi dichiarato che gli attuali esuberanti sulla rete non sono – in effetti – legati alla nuova rete visto che i tempi di sostituzione saranno comunque lunghi.

Come OO.SS. infine abbiamo denunciato come, rispetto alla politica aziendale dichiarata di miglioramento delle condizioni delle reti esistenti (senza la quale non potrà avvenire un passaggio alla nuova rete, essendo questa una lenta sostituzione della prima), l'attuale livello degli investimenti per mantenere la qualità del rame è insoddisfacente e che la politica degli appalti sta producendo distorsioni e diseconomie evidenti.

Numerose attività di qualità sono oggi assegnate alla manodopera di impresa senza saturare prima la manodopera interna; inoltre spesso a casa del cliente (oltre che nelle centrali) si registra la presenza di lavoratori delle ditte in appalto o in subappalto, certo non favorendo un miglioramento dell'immagine stessa di Telecom.

Per tanto, come OO.SS., abbiamo proposto all'azienda di rivedere gli attuali contratti di appalto (la maggior parte scadranno nel 2009), reinternalizzando le attività (a partire da quelle più pregiate) e favorendo uno sviluppo inquadramentale dei dipendenti rete legato alla gestione completa di intere lavorazioni a maggior valore (coerentemente del resto con lo sviluppo della convergenza così come descritto dall'azienda stessa).

Il processo produrrebbe un miglioramento della qualità e una diminuzione di sprechi che, spesso nella catena del sub appalto, si generano.

Sul punto degli appalti l'azienda ha preso atto delle dichiarazioni sindacali, confermando sostanzialmente però la bontà dell'attuale modello in quanto, in prospettiva, sulla rete di nuova generazione gli interventi manutentivi si ridurranno pesantemente, mentre si svilupperanno le attività qualitative del delivery a casa dell'utente.

Rispetto a Open Acces, come OO.SS. abbiamo chiesto di approfondire alcuni specifici aspetti, compatibilmente con quanto Telecom può oggi dire rispetto al confronto con l'AGCOM e ai dossier a questa consegnati e che saranno oggetto di un'apposita consultazione pubblica. In particolare come OO.SS. abbiamo chiesto quale modello di integrazione manterrà Open Access rispetto al resto dell'azienda, anche a salvaguardia dei perimetri attuali e della sostenibilità dei servizi connessi alla parte di rete sotto Open Access. Inoltre è stato chiesto – data l'attuale configurazione della rete in rame e date le prospettive sulla nuova rete – se Open Access gestirà in futuro anche le tecnologie attive (elettronica, ecc.) e relativi servizi di assistenza e implementazione.

A queste domande l'azienda ha risposto che Open Access ha la funzione di garantire parità di accesso e trasparenza verso tutti gli altri operatori, ma non per questo non deve contenere anche altre attività e servizi aggiuntivi in grado di mantenere una forte integrazione verticale con ciò che è a supporto dello sviluppo aziendale.

Open Access comprenderà inoltre anche la parte delle tecnologie attive della nuova rete (ed eventuali integrazioni anche con l'eventuale rete mobile, soprattutto in relazione alla larga banda in mobilità) e quindi tutte le funzioni a queste connesse.

L'azienda ha quindi illustrato i propri progetti in relazione alla rete mobile e a IT.

Rispetto alla rete mobile l'azienda conferma la centralità della propria rete, prevedendo una crescita della banda larga in mobilità anche in funzione di riduzione del digital divide in quelle aree dove la rete di nuova generazione in fibra, nel medio periodo, potrebbe non arrivare. E' stato inoltre ribadito che, rispetto ad altri operatori (WIND e H3G con il progetto Eiffel) il rapporto con Vodafone sulla condivisione dei siti è esclusivamente mirato alla maggiore efficienza, che permarranno patrimonio aziendale e quindi all'interno dell'attuale perimetro.

Rispetto a IT l'azienda ha confermato il piano di valorizzazione dell'informatica interna a Telecom, da cui la scelta di ricomposizione delle diverse aree (OSS e BSS) e la volontà di reinternalizzare specifiche attività riguardanti la parte alta dei processi (oggi soprattutto affidate a Mainpower). La nuova filosofia aziendale è del resto quella di tenere per sé sempre più tutto ciò che può produrre valore aggiunto in termini di servizi e processi a maggiore complessità. Sul punto specifico come OO.SS. abbiamo comunicato all'azienda la necessità di rivedere il rapporto con il mondo delle consulenze che impiegano circa 4500 risorse nonché di individuare uno specifico momento di confronto per approfondire le modalità e gli effetti delle reinternalizzazioni (anche rispetto alla collocazione e rientro di SSC).

Scenari futuri del settore TLC

La seconda giornata di confronto si è sviluppata partendo dalla presentazione aziendale degli scenari futuri del settore TLC previsti a livello internazionale e nazionale.

L'azienda ha sostanzialmente ripetuto quanto già esposto nel passato incontro, sottolineando come il mercato attraversi notevoli difficoltà in particolare con un calo dei ricavi su accesso e traffico fisso (per cui Telecom è passata da 4,7 miliardi di ricavi a circa 4 rispettivamente per la prima e seconda voce), nonché una sempre minore crescita sul mobile. Le prospettive di crescita saranno quindi concentrate principalmente sulla diffusione della banda larga, sul traffico dati, su nuovi servizi sia informatici che soprattutto ad alto valore.

Telecom al riguardo si è dichiarata comunque ottimista proprio per la scarsa diffusione della banda larga e degli apparati informatici (PC) rispetto agli altri paesi, in quanto maggiori sono i possibili tassi di crescita.

In relazione agli incumbent degli altri paesi, però, l'azienda ha sottolineato un problema di percezione da parte del cliente. Mentre cioè in tutti i paesi europei, l'azienda incumbent è percepita come l'azienda a maggiore qualità, tanto da giustificare tariffe leggermente superiori, in Italia la percezione da parte del cliente è peggiorata, soprattutto in relazione alla capacità di "risoluzione dei problemi" e a specifiche e sfortunate campagne legate a prodotti non di particolare qualità.

Su questo come OO.SS. abbiamo ribadito che nulla di nuovo ci viene detto in relazione a come poter aggredire tali contraddizioni in termini di maggiore qualità del servizio e anzi che le politiche di esternalizzazione per le attività di customer care e la spesso bassa qualità delle ditte in appalto non possono che essere legate proprio a quel calo di fiducia che l'azienda stessa registra.

Inoltre è stato sottolineato che le politiche di internazionalizzazioni di Telecom sono irrilevanti rispetto alla necessità di generare ricavi fuori dal mercato domestico.

Aziende esternalizzate

Per quanto riguarda il capitolo riguardante le aziende esternalizzate, Telecom ha rappresentato in modo sintetico la storia, l'attuale assetto proprietario, il dato occupazionale e le eventuali scadenze contrattuali con: IMSER/Telemaco Immobiliare, PRINTEL, Targa Fleet, Ceva Logistics, Pirelli RE, HP-DCS, AHRS (ex TESS), OMS Facility, Telepost, SSC, MP Facility, Tecnosys e ITS.

La delegazione sindacale ha in primo luogo evidenziato la mancanza di notizie riguardanti TILS, che va considerata alla stregua delle aziende precedenti, anche se in questo caso siamo in presenza di una vendita di attività, ed il fatto che i dati rappresentati riguardati l'occupazione (in totale circa 3500 lavoratori) fossero in realtà una fotografia relativa al momento dell'esternalizzazione mentre, ad oggi, il sindacato è costretto a registrare l'uscita di centinaia di questi lavoratori dal ciclo produttivo.

Sempre da parte sindacale è stato quindi illustrato un quadro generale nel quale, ferme restando le criticità relative alla definizione dei "perimetri" delle attività e dei lavoratori interessati da parte di Telecom, gli obiettivi industriali dichiarati dagli acquirenti nel corso delle fasi di confronto previsti dalla legge, nella stragrande maggioranza dei casi non si sono realizzati determinando, tranne poche eccezioni, un quadro di aziende sostanzialmente monocommessa. Tali aziende non sono state in grado di acquisire nuovi clienti e sono chiaramente soggette a ristrutturazioni speculari a quelle dell'unico committente; in questo quadro, stante le dinamiche dei rinnovi contrattuali improntate da Telecom Italia a rigidi criteri di contenimento dei costi, risultano sempre più frequenti il ricorso a procedure di mobilità e le difficoltà di garantire ai lavoratori interessati dignitosi livelli normativi e salariali nell'ambito delle contrattazioni aziendali di II° livello.

Visto quindi il panorama non certo roseo dell'arcipelago delle aziende esternalizzate, SLC FISTEL e UILCOM, unitamente al Coordinamento Nazionale delle RSU di Telecom Italia, hanno ricordato a Telecom l'esistenza di una sua responsabilità etica, oltre che industriale, su questo versante; pertanto hanno ribadito l'esigenza di garantire un adeguato livello economico nelle fasi di rinnovo delle commesse e rinnovato la richiesta di procedere ad una valutazione congiunta dell'attuale rapporto costi/benefici/qualità del servizio, senza escludere operazioni di re-internalizzazione di attività e di lavoratori, così come avvenuto per Tecnosys.

Di fronte a queste richieste Telecom Italia, dopo aver sostenuto le opportunità di sviluppo della dignità professionale dei lavoratori in questione, determinate dall'impiego in aziende "specializzate", ed aver rappresentato le dinamiche di mercato relative alla diminuzione dei prezzi di molti servizi, ha espresso la disponibilità ad approfondire il tema del rapporto costi/benefici nei rapporti industriali con tali aziende sulla base di una puntuale e rigorosa valutazione delle convenienze economiche e del miglioramento delle performances di Telecom Italia. SLC FISTEL e UILCOM registrano, sul punto specifico, la disponibilità di Telecom ad approfondire le relative problematiche e si riservano di chiedere la convocazione di un tavolo specifico, anche al fine di mantenere efficiente il ciclo produttivo di Telecom e alta la qualità dei servizi interni, per cui nei fatti è necessario – a differenza di altre aree e settori – garantire livelli adeguati di attività.

Valutazioni sindacali conclusive

Al termine del confronto come Segreterie Nazionali e Coordinamento Nazionale delle Rsu abbiamo sottolineato l'insoddisfazione sull'informativa delle strategie aziendali ancora troppo generiche. Permangono notevoli le distanze tra le posizioni sindacali e quelle aziendali, e sugli interventi da adottare per il risanamento dell'azienda. Telecom, infatti, non vuole affrontare e risolvere specifiche problematiche evidenziate dal Sindacato (e che invece garantirebbero quei risparmi e quelle efficienze che si dice di voler ricercare), ma soprattutto perché anche da questa "due giorni" emerge la contraddizione di un'azienda che allo stato attuale non è in grado di dare garanzie sugli attuali perimetri e sulla tenuta occupazionale di tutti e 56 mila i dipendenti (compresi quelle delle aree di ricerca (TILAB), di staff, amministrazione e informazione al cliente).

Come OO.SS. invitiamo per tanto il management di Telecom a riflettere sulle osservazioni e controproposte da noi avanzate, al fine di ripensare il modello di riorganizzazione annunciato ed i relativi tagli occupazionali, esplicitando con maggiore chiarezza i propri piani di sviluppo e intervenendo sulle contraddizioni (nuovi investimenti, nuova occupazione, riconoscimenti professionali, ecc.) che non aiutano l'azienda a mantenersi competitiva sul mercato.

Alla luce di tutto ciò e in vista anche di possibili nuove evoluzioni legate al prossimo Consiglio di Amministrazione, come OO.SS. dichiariamo che in questo quadro non vi sono le condizioni per un'intesa. Dichiariamo per tanto conclusa negativamente la fase per un tentativo di accordo in sede aziendale.

A fine agosto il Coordinamento Nazionale delle RSU sarà convocato per valutare e decidere come proseguire la vertenza.

Per intanto invitiamo le lavoratrici e i lavoratori di Telecom e tutte le RSU a mantenere alta l'attenzione e l'impegno, confermando il blocco delle relazioni sindacali a livello territoriale, nonché le specifiche mobilitazioni programmate in relazione alle singole vertenze aperte (mass market, ecc.).

Roma 28 luglio 2008

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