

Roma, 9 Febbraio 2009

COMUNICATO SINDACALE

SCIOPERO NAZIONALE CONTRO RIORGANIZZAZIONE TELECOM, PER UN RILANCIO DELL'AZIENDA

Il giorno 5 Febbraio a Roma si sono incontrate le Segreterie Nazionali e territoriali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL, insieme al Coordinamento Nazionale delle RSU di Telecom Italia, con i rappresentanti dell'azienda, al fine di completare gli approfondimenti relativi alle ricadute del piano industriale 2009-2011. L'incontro giungeva al termine di altri approfondimenti avvenuti il 10 dicembre 2008 (presentazione linee guida, si veda comunicato relativo), il 15 gennaio (riorganizzazione customer) e il 26 Gennaio (riorganizzazione Technology Operations). Durante l'incontro sono stati illustrati gli intendimenti aziendali di riorganizzazione delle aree di staff, oltre che le prime "traduzioni" in numeri e sedi impattate, legate alla riorganizzazione.

Ricapitolando in sintesi i vari incontri si evidenzia che:

- **LINEE DI SVILUPPO 2009-2011.** Per quanto riguarda le linee di sviluppo aziendale, il piano 2009-2011 presenta negatività e limiti evidenti. In primo luogo perché si muove in una logica esclusivamente finanziaria con la vendita di asset fino a qualche mese fa definiti strategici (Sparkle, Germania, Cuba e Olanda), la riduzione drastica di investimenti (2 miliardi, di cui quasi 1 sulla rete), il "congelamento" della presenza in Brasile (la più importante in termini di ricavi e fatturato). Inoltre il piano si presenta totalmente contraddittorio tra obiettivi dichiarati e scelte economiche, industriali e organizzative annunciate. In particolare sembra del tutto evidente che l'obiettivo di migliorare da subito la qualità (soprattutto nei confronti del cliente finale) si scontra con una profonda riorganizzazione del customer e con l'uscita di migliaia di lavoratori (con ulteriori mobilità professionali aggiuntive, per riempire i vuoti); così come di difficile realizzazione saranno gli obiettivi dichiarati di puntare ad una più rapida penetrazione della Banda Larga e dei relativi servizi (e quindi ad una crescita dei ricavi sui servizi innovativi) a fronte di un calo di risorse per 900 milioni di euro proprio sulla manutenzione dell'attuale rete in rame e per la diffusione delle nuove tecnologie in centrali e aree attualmente non coperte o con evidenti problemi (ridondanza, lontananza tra centrale e utenza, scadimento del rame, ecc.). La stessa valorizzazione dell'informatica e dell'IT è contraddetta dall'eventuale internalizzazione di attività a basso valore, mentre continua il ricorso a consulenze esterne per quanto riguarda le attività più pregiate (a partire dalla costruzione della nuova piattaforma CRM). Le stesse scelte di intervenire sul mercato nel tentativo di meglio valorizzare marchio e il rapporto diretto con il cliente sono poi contraddette dalla scelte di riduzione della presenza, nelle aree di vendita, di dipendenti Telecom. In sintesi, per le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL non vi è una linea di sviluppo industriale chiara e coerente, non vi è qualsivoglia strategia

di rafforzamento su mercati esteri, non vi è alcuna valorizzazione delle peculiarità tecnologiche e organizzative (a partire dalla presenza capillare sul territorio) di Telecom Italia. L'unica scelta chiara è quella di intervenire ulteriormente sul costo del lavoro, oltre che su un modello organizzativo che verrà completamente messo a soqquadro, con il rischio di paralizzare l'azienda attraverso l'ennesimo cambio di modello gestionale e divisionale.

- **IMPATTI SU NETWORK E TECHNOLOGY.** Si conferma la strategia di riduzione dei costi per le infrastrutture non core e l'intenzione di esplorare potenzialità di iniziative in out sourcing in relazione alla gestione delle infrastrutture (con un obiettivo di ridurre di 100 FTE l'occupazione dedicata, oltre quanto previsto dal piano delle 5000 uscite volontarie concordate il 19 settembre 2008). Si conferma inoltre l'obiettivo di ridurre di ulteriori 800 FTE il personale oggi presente in attività di Delivery e Assurance. Nello specifico durante l'incontro sulla rete, nonostante l'azienda dichiarò che nel 2008 la produttività è aumentata tra il 10 e il 20% e che vi sarà un rallentamento sulla innovazione delle centrali (DSLAM) e sugli interventi di manutenzione della rete in rame rispetto agli obiettivi dichiarati nel piano industriale passato, ci è stato comunicato che è obiettivo di Telecom arrivare ad ulteriori abbattimenti degli SLA (anche in base agli accordi AGCOM) e dei tempi per attività di delivery. Un obiettivo in se condivisibile, ma contraddetto dalle scelte aziendali tanto perché i lavoratori hanno già raggiunto livelli di produttività alti, quanto perché, oltre alla diminuzione degli investimenti, tra uscite possibili previste dall'accordo del 19 settembre e le nuove annunciate si andrebbe ad una riduzione di oltre 3000 unità nella divisione. Riduzione di addetti che può portare (visto i tempi di sostituzione tecnologica dichiarati dalla stessa azienda e ulteriormente diminuiti a seguito della riduzione degli investimenti) a due possibili soluzioni o ad un mix di queste (al netto di nuove assunzioni): aumento ulteriore dei volumi di attività date in appalto (con effetti evidenti sulla qualità e quindi sul marchio) o mobilità professionale da altre aree verso le attività di rete e di supporto a queste.

In relazione all'area IT, l'azienda ha dichiarato di aver raggiunto nel 2008 un'efficienza che permette per la prima volta di diminuire in modo significativo il gap delle spese in relazione alla media dei competitor europei con risparmi avvenuti di circa 165 milioni di euro. In questo scenario però si registra la volontà da parte aziendale di internalizzare le attività a minore valore, lasciando a consulenti esterni le lavorazioni più pregiate e la costruzione di nuove piattaforme. Nell'integrazione delle fabbriche sono inoltre previste uscite, oltre quelle già concordate, per circa 100 FTE nell'arco di piano.

- **CUSTOMER CARE.** Nel confermare come annunciato in autunno il passaggio dal presidio tecnologico (fisso, mobile) al presidio per cliente (consumer e business), con le integrazioni delle funzioni centrali e di fabbrica già avvenute o in fase di completamento, l'azienda si pone l'obiettivo di recuperare una migliore customer satisfaction, anche re ingegnerizzando i processi, accentrando le attività oggi sparse su più territori e riducendo i costi complessivi in tutte le attività di front end. Al riguardo l'azienda è stata sin troppo chiara: essendo molto più alto il costo complessivo (del lavoro ed industriale) dell'operatore customer di Telecom Italia, rispetto ai lavoratori in outsourcing, occorre intervenire in maniera drastica. In ogni caso l'azienda, pur escludendo esternalizzazioni nel 2009, ha invitato le OO.SS. a fare i conti con questa prospettiva e con un modello di business che - concentrandosi esclusivamente sui clienti a maggior valore - non può non presidiare i clienti a medio e basso lavoro ricorrendo a partner commerciali. Da qui l'obiettivo nei 4 anni (di cui

uno, il 2008 passato; si veda il paragrafo sui saldi occupazionali) di ridurre l'occupazione di 2150 FTE, di cui solo una parte ricompresa nelle uscite volontarie di cui all'accordo sindacale del 19 settembre. Sempre nell'ottica della riduzione dei costi e della migliore efficienza, l'azienda ha dichiarato l'intenzione di chiudere le sedi customer di Bergamo (con spostamento a Brescia), Torino (altra sede in città), Monza, Pavia, Novara (tutte e tre verso Milano), Rimini (in città), Pesaro (verso Rimini), Trento (verso Bolzano), Mantova (verso Verona), Padova (in città), Vicenza (verso Padova), Parma (verso Piacenza), Pescara (in città), Perugia (in città), Macerata (verso Ancona), Rieti (verso Terni), Roma (da Acilia a Largo Bacigalupo), Taranto (in città), Siracusa (verso Ragusa), Benevento, Salerno (entrambe verso Avellino), Brindisi (verso Lecce), con probabile valorizzazione degli immobili dove possibile. I lavoratori coinvolti sarebbero diverse centinaia (circa 700).

- **STAFF.** L'azienda ha dichiarato la necessità di ridurre il peso eccessivo che hanno raggiunto le aree di Staff, che rispetto al 31/12/07 pesavano il 6,9%, contro il 7% del 31/12/08. I tagli alle aree di staff, con eventuali uscite o mobilità professionali, sono inoltre dovute al fatto che mentre l'occupazione sulle attività Line si è ridotta nell'anno 2008 del 4,6%, l'occupazione tra le staff è diminuita del 2,5%. Oltre alle attività tradizionali di Purchasing, HR, Administration, Finance & Controllo, Security, tutte le attività che assolvono anche ai servizi comuni fanno oggetto di riorganizzazione e al termine di "nuove perimetrazioni", coinvolgendo 700 unità, oggetto di uscita o di mobilità professionale verso nuove attività Line.
- **SALES & DISTRIBUTION.** L'azienda nel confermare gli obiettivi di piano di ridurre di 484 FTE l'occupazione oggi presente, oltre che di razionalizzare i partner commerciali (-60%), integrando canali di vendita e portafoglio di offerta, ha annunciato che già nel corso del 2009 la riduzione riguarderà circa 190 FTE, con una rivisitazione delle stesse aree geografiche di attività (l'azienda al riguardo ha segnalato la difficoltà di ricorrere a mobilità professionale).
- **DIRECTORY ASSISTANCE.** Sul punto specifico l'azienda ha dichiarato l'esigenza di ridurre già dal 1 Marzo (potendo attendere al massimo il 16) gli organici di 470 FTE (500 unità su 1350). Il motivo è nella forte riduzione (avvenuta e prevista nei prossimi anni) delle chiamate, in un mercato in cui Telecom è passata dal più dell'80% di presenza a meno del 30%. L'azienda ha anche segnalato una forte riduzione delle lavorazioni di back office (che si prevedano passino da 1,25 milioni del 2008 a circa le 750 mila del 2011).
- **AZIENDE ESTERNALIZZATE EX-TELECOM.** L'azienda ha espressamente dichiarato la non economicità delle commesse che oggi la legano alle aziende ex esternalizzate, oltre che la bassa qualità delle prestazioni ricevute. Al riguardo sarà esclusivamente l'offerta migliore quella che orienterà l'azienda, ricercando sul mercato i servizi oggi offerti da TESS, MP, HP-DCS, ecc. In nessun caso saranno poi reinternalizzate tali attività, fuori dal business dell'azienda e dalle sue necessità.

Infine in riferimento ai saldi occupazionali (cioè ai 9000 lavoratori eccedenti secondo Telecom, 5000 mobilità volontarie da accordo del 19 settembre + 4000 annunciati il 2 dicembre 2008) il quadro offerto dall'azienda è il seguente: nel 2008 sono usciti 2258 lavoratori di cui 1174 con mobilità ex lege (e circa 1000, con incentivi volontari); nel 2009 e 2010 l'azienda ha l'obiettivo di ridurre ulteriormente di 4787 unità i livelli occupazionali di cui 3826 tramite possibili mobilità (perché la mobilità prevista dall'accordo è volontaria) in applicazione accordo del 19 settembre (e quindi già con 900 circa esuberanti senza

accompagnamento alla pensione); nel 2011 l'obiettivo aziendale è di ridurre di ulteriori 1955 unità di cui 1658 avrebbero eventualmente i requisiti di esodabilità in mobilità (300 lavoratori non sarebbero "accompagnati" alla pensione).

Ovviamente l'azienda ha precisato che questi sono gli obiettivi previsti dal piano 2009/2011 varato il 2 dicembre 2008 e che, come tutti i piani, sarà anche questo oggetto di modifica o aggiornamento a fine 2009.

Le Segreterie Nazionali e il Coordinamento delle RSU hanno espresso tutta la propria contrarietà a questo piano industriale e alle sue traduzioni organizzative, che pongono oggi ai lavoratori e al Sindacato confederale non solo una questione di difesa di livelli occupazionali, ma una questione più generale, visto gli obiettivi di mobilità professionale con evidenti rischi di demansionamento, vista la volontà di trasferire centinaia di persone in altre città, vista una più generale confusione che rischia di trasformare una riorganizzazione già in sé contraddittoria, in una più generale paralisi dell'azienda. Aggravandone la condizione e non rilanciandola.

Con il presente piano e le sue traduzioni organizzative, il management di Telecom Italia ha nei fatti rinnegato l'accordo sottoscritto il 19 Settembre 2009, con grave danno verso un sistema di relazioni industriali costruito nel tempo. Lo ha fatto non solo in relazione ai livelli occupazionali concordati per il periodo 2009-2010 (per l'azienda dovevano uscire solo 5000 lavoratori), ma anche in relazione a temi oggetti del medesimo accordo da noi ritenuti fondamentali come il divieto di ricorrere a mobilità territoriali o a mobilità professionali che comportino demansionamenti. Il tutto per risparmi a regime di circa 300 milioni di euro (una cifra poco significativa rispetto ai bilanci Telecom e pari quasi agli introiti derivanti dal recente aumento del canone!).

Soprattutto quella che si delinea è un'azienda confusa, dove nessun lavoratore ha più certezze, ridotta all'osso, con sempre meno manodopera interna su aree strategiche come la rete e con le aree customer poste perennemente a rischio, oggi di trasferimento, domani di possibile esternalizzazione. Un'azienda priva di un progetto industriale valido che scarica sul costo del lavoro le proprie indecisioni e le proprie incapacità, invece di scommettere sulla qualità e le professionalità dei propri dipendenti.

Per queste ragioni, per contrastare l'azienda, per impedire interventi che produrranno forte disagio sociale e rischiano di paralizzare la stessa Telecom Italia, con danno verso tutti i dipendenti del gruppo, e per un piano di crescita e sviluppo alternativo che riduca gli sprechi, inverta la rotta sulle attività date in appalto sulla rete, investa realmente sulla missione industriale di T.I. (verso i clienti finali e verso anche le altre aziende di TLC e informatiche), **le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL hanno ricevuto il mandato a proclamare per i primi giorni di marzo uno sciopero nazionale per l'intero turno.**

Inoltre – qualora l'azienda mantenga le proprie posizioni – il Coordinamento Nazionale ha dato mandato alle Segreterie Nazionali per ulteriori iniziative sindacali non escludendo una manifestazione nazionale.

Le Segreterie Nazionali e il Coordinamento Nazionale delle RSU di Telecom Italia inviteranno infine nei prossimi giorni i lavoratori e le RSU di Sparkle e di tutte le aziende esternalizzate (con esclusione di SSC) ad aderire alla giornata di sciopero dei primi di Marzo.

Già nei prossimi giorni sarà avviata la campagna per informare e sensibilizzare al massimo le lavoratrici e i lavoratori di Telecom Italia.

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