

Roma, 19 dicembre 2012

Comunicato ai Lavoratori **Gruppo Telecom Italia S.p.A.** Divisionalizzazione del Customer Service

Nelle stesse ore in cui Telecom Italia, insieme ad altre aziende, si è assunta la responsabilità di far naufragare il rinnovo contrattuale, opponendosi in maniera anacronistica a ricercare soluzioni che consentissero l'applicazione del CCNL delle Telecomunicazioni agli appalti di attività di Call Center, sono uscite disposizioni organizzative con le quali è costituita la divisione dei Customer di Telecom.

La relazione tra i due argomenti è evidente. Infatti, se l'attuale disegno riorganizzativo fosse propedeutico alla societizzazione delle attività di Call Center, avere mani libere sul contratto da applicare alla nuova società rappresenterebbe il sogno segreto del management aziendale.

Il perché è facilmente spiegabile.

A fronte dei pessimi risultati operativi che hanno contraddistinto Telecom (la perdita di clientela e fatturato non è imputabile unicamente alla crisi perché si è caratterizzata in misura molto maggiore rispetto a quella subita dai competitor) che hanno messo in luce le incapacità gestionali, si decide di non intervenire sulle cause reali del "fallimento" ma si pensa semplicemente a tagliare il costo del personale.

Si segue così la strada più facile, ma anche quella che porterà Telecom ad avvitarci in una spirale negativa. Così, l'incapacità di portare risultati economici sul fronte del mercato e della competizione (Tim si è contraddistinto come il peggior gestore che ha ceduto quote rilevanti di attività ai concorrenti) determinerà un nuovo strappo con i dipendenti che, oramai, si sentono molto demotivati e non coinvolti su progetti aziendali residuali.

Telecom deve iniziare a interrogarsi sul perché continua a perdere clienti e fatturato in maniera così consistente! Deve chiedersi se ciò non rappresenti il fallimento di un management che non è stato in grado di dispiegare al meglio le enormi potenzialità presenti. Deve domandarsi se l'attività da ragionieri esercitata nell'ultimo periodo, calo di fatturato = taglio del costo del lavoro, sia l'unica cosa che il gruppo dirigente è in grado di mettere in campo.

Se queste sono le convinzioni di Telecom, i vertici devono sapere che il sindacato e i dipendenti aziendali saranno i più fieri avversari di questa politica. Non siamo disponibili a vedere depauperare ulteriormente l'azienda, soprattutto da parte di chi, analizzati i risultati del mobile di Tim, ha dimostrato tutti i limiti delle politiche messe in campo.

E' evidente che sindacato e lavoratori avvieranno forti azioni di contrasto al perpetuarsi di queste politiche chiedendo conto di un sistema retributivo che premia meritocrazie inesistenti e scarica su chi ogni giorno porta avanti con dignità il proprio lavoro le incapacità e le contraddizioni di chi dovrebbe decidere.

Da ultimo, Telecom deve sapere che l'avvio di una societizzazione del servizio di Customer sarà vissuto da sindacato e lavoratori come una vera e propria "dichiarazione di guerra" a cui si risponderà in maniera altrettanto dura e decisa.

Infine, la pratica utilizzata con l'uscita degli ordini di servizio in tarda serata e la mancata e tempestiva informativa alle OO.SS. su un processo che interessa più di 10000 persone rappresenta anche una caduta di stile delle Relazioni Industriali all'interno del Gruppo che aggrava una situazione molto compromessa a seguito della mancata erogazione del premio facendo decadere l'ultra attività degli accordi.

Da oggi si avvia una fase nuova in cui si confronteranno due diverse impostazioni, quella di chi ritiene si debba realizzare un rilancio dell'azienda scommettendo assieme ai dipendenti sulla possibilità di farla tornare a crescere e quella di chi, in maniera ragionieristica, si limita a conteggiare le perdite di volumi e di fatturato e tagliare sui costi per garantire agli azionisti dividendi.

A ognuno il libero arbitrio di scegliere da che parte stare.

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