



# Telecomunicazioni e cu

## Tecnologia e gioco di squadra: la Fistel punta a negoziare l'innovazione

**G**li stati generali dell'editoria e dell'informazione costituiscono l'impegno più urgente per la Fistel/Cisl, lo ha ribadito il segretario generale Vito Antonio Vitale al termine della tavola rotonda, cui a preso parte tra gli altri Franco Siddi, consigliere Rai nell'ambito del VI Congresso nazionale della federazione. È necessario rimettere al centro l'economia sociale di mercato, ovvero una configurazione del sistema fondata sul coinvolgimento dei lavoratori; sulle forme partecipative; sulla valutazione preventiva dell'impatto dei processi economici; su un'idea bilaterale di impresa, in cui le relazioni industriali siano improntate alla produzione del valore; su una fiscalità orientata allo sviluppo economico; sulla valorizzazione del capitale umano; sulla costruzione di processi di formazione permanente che consentano di potenziare i livelli occupazionali dei lavoratori. Sono i temi di punta tracciati da Vito Vitale, attorno ai quali si è sviluppato un vivace dibattito congressuale, volto a cogliere l'innovazione nei settori delle telecomunicazioni, dell'editoria, dei servizi, richiamando l'insostituibile centralità del lavoro e un suo nuovo protagonismo nella trasformazione digitale che scuote l'intero sistema.

La prima risposta viene da una concertazione che ha bisogno di trovare concretezza anche nei diversi comparti economici, è importante rafforzare i Cae delle grandi aziende multinazionali che fanno riferimento allo spazio di rappresentanza settoriale della Fistel, affinché si possa lavorare a un riequilibrio evitando distorsioni o concorrenze sleali fra gruppi di lavoratori che appartengono alla stessa multinazionale. Occorre una visione internazionale per questo Vitale ha richiamato l'esigenza di sviluppare una rappresentanza efficace a livello europeo. La Cisl, grazie alla costanza e all'energia con cui Annamaria Furlan ha posto sistematicamente il tema, è stata in prima linea nel chiedere investimenti e crescita. Ciò rappresenta un punto fermo della nostra visione - ha sottolineato Vito Vitale - ma la

crescita non può essere stimolata con la logica dei tagli indiscriminati, con il trasferimento di valore all'estero - come si vorrebbe fare in alcune realtà dei Contact Center - e con una visione del lavoro che, da elemento della coesione sociale diviene problema, ostacolo e vincolo. La nostra confederazione sta attuando cambiamenti di grandissima portata, resi necessari da trasformazioni profonde che riguardano gli assetti futuri dell'industria e dei grandi processi di produzione globale riconducibili a Industry 4.0. Per rispondere a queste sfide occorre alzare il tiro, guardare le cose in un'ottica più ampia, smantellare ogni residuo di provincialismo e di sguardo stretto. È questa la direzione e la strada che la Cisl, grazie alla sensibilità politica di Annamaria Furlan, ha deciso di seguire. E su questa linea di azione si muove anche la Fistel, sindacato delle comunicazioni e della cultura, di settori fortemente proiettati in una dimensione sovranazionale e globale.

Su questi temi e sulla dimensione in cui saranno posti si giocherà una partita cruciale per il futuro del sindacato, dei lavoratori e in generale della politica europea. Il VI Congresso Nazionale della Fistel apre un'epoca nuova che deve dare linfa alla centralità della persona e del lavoro: il sindacato dovrà "negoziare l'innovazione nelle parti evolute dell'economia in modo che gli incrementi di produttività siano equamente distribuiti nelle retribuzioni dei lavoratori." Le parole chiave di questa innovazione strutturale - si è soffermato con sguardo acuto Vitale - è l'ampliamento dei confini della rappresentanza. In questo scenario un ruolo sempre più centrale sarà assolto dal sistema dei servizi. La Fistel ha sostenuto, durante tutte le fasi del congresso nazionale, il valore di questa linea federale. Insieme alla Flaei si rafforza il cammino di Cisl Reti. Siamo in una fase avanzata del percorso aggregativo. La convinzio-

ne che ci muove e ci ispira - ha ribadito Vitale - è profondamente inclusiva: le porte di Cisl Reti sono aperte a tutti i soggetti che vogliono partecipare a questa operazione, perché si diventa più forti quando i processi sono governati con un'apertura e un'attenzione ispirate da principi unitari. Sono questi i punti di riferimento della nascita di Cisl Reti, che punta a dare qualità alla rappresentanza, a costruire modelli di formazione e di crescita comune, a scambiare pratiche contrattuali e negoziali partendo dalla consapevolezza comune che il mondo delle reti apre scenari nuovi e produce problemi inediti. È per questo che Cisl Reti avrà un grande futuro: perché nasce da necessità economiche e settoriali; perché libera risorse per la rappresentanza; perché ci fa crescere insieme; perché può dare alla Cisl un valido supporto di idee, di conoscenza e di passione sindacale. La Fistel deve essere in prima fila nella costruzione di un sindacalismo che accoglie, che include, che è "gentile" non in quanto più malleabile ma perché attraverso l'ispirazione negoziale e contrattuale sa dare risposte aperte alla complessità dei cambiamenti. Per questo sono necessari sindacalisti colti, veloci e brillanti nel capire le situazioni e nel fornire soluzioni e risposte efficaci. Affermare questo nuovo profilo sindacale ci dà la possibilità di essere protagoni-

sti di una fase negoziale incentrata sul welfare aziendale: un welfare di servizi che non svolge soltanto una funzione compensativa in termini retributivi ma si propone come condizione per nuove relazioni industriali. Per riuscirci abbiamo bisogno di produttività, al contempo disporre di sindacalisti capaci di esprimere professionalità ed eccellenza. Un contratto snello dà opportunità e certezze ai lavoratori, semplifica il quadro delle relazioni industriali e rende più efficace la rappresentanza. Viviamo una stagione di relazioni difficili tra il sindacato e i lavoratori e tra il sindacato e l'opinione pubblica. Ricostruire circuiti efficaci e positivi è una opzione politica fondamentale che dovrà basarsi anche su specialisti che troppo spesso sono mancati. È una lezione di sindacato quella richiamata nel suo intervento dalla segretaria generale della Cisl Annamaria Furlan, che va al cuore dei problemi offrendo soluzioni per curare le radici, vivificare la storia, tenere accesa la memoria condivisa e poi pensare in grande, in modo da guardare lontano, perché tra cultura e tecnologie si costruisce un sistema di valori il cui centro resta l'uomo e il lavoro.

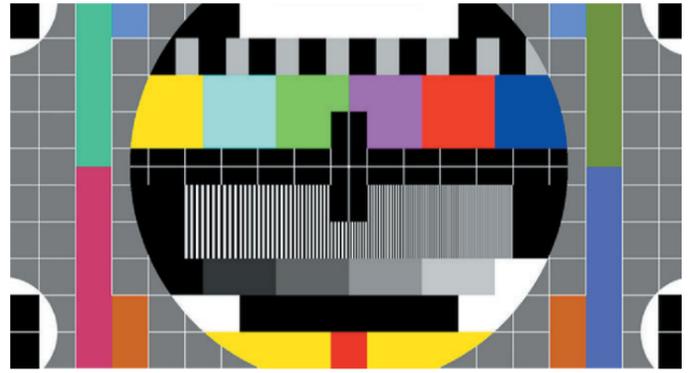
A cura di  
**Ubaldo Pacella**

## Una nuova stagione per il rilancio del sistema televisivo e delle fondazioni teatrali

**D**ifendere e valorizzare il sistema televisivo non significa soltanto tutelare il lavoro e le aziende, ma riconoscerne e rispettarne la funzione nazionale. Le emittenti televisive fanno i conti con il crollo degli investimenti pubblicitari e con una rivoluzione tecnologica collegata al digitale che sta cambiando i prodotti, i modelli distributivi, la destinazione delle risorse, il perimetro dei settori, la competizione tra le imprese e le stesse modalità di organizzazione del lavoro. La sfida del futuro sarà incentrata sulla produzione di contenuti innovativi che troveranno spazio in Internet e nelle grandi reti virtuali, sedi in cui troveremo innumerevoli nodi da sciogliere e importanti prospettive da cogliere. Le risorse pubblicitarie stanno lasciando la televisione per indirizzarsi verso la grande rete: rappresentano il segnale di una svolta settoriale che finirà per essere epocale, quella della televisione on demand, fruibile via Internet, che ha visto la crescita dirompente di competitor provenienti dall'e-commerce come Netflix e Amazon e soggetti come YouTube che aggregano e distribuiscono gratis video prodotti da altri. Una nuova stagione in cui crescono la fiction seriale, finanziata dai grandi gruppi televisivi internazionali, i format d'intrattenimento -

sviluppati a livello internazionale e trasmessi su scala nazionale in un gioco infinito di repliche e declinazioni - i diritti di trasmissione, che hanno fatto dello sport una smisurata arena di conflitti e di battaglie concorrenziali. Le emittenti tradizionali, fatta eccezione per l'informazione quotidiana dei telegiornali, non producono quasi nulla dei propri palinsesti televisivi e stanno diventando soggetti che assemblano e combinano produzioni esterne al perimetro dell'emittente. La Fistel deve fare i conti con la complessità dei processi in atto e con l'avanzare delle novità tecnologiche. La federazione è forte e presente nelle emittenti tradizionali dove esprime una capacità di intervento e di risposta che va consolidata e sviluppata. La Fistel si fa carico anche di un altro settore particolare, un comparto in cui la tradizione è un elemento chiave di qualità, uno spazio occupato da talenti e teatri, da opere e musicisti, da costumisti, scenografie, allestimenti, corpi di ballo e cori. Sono le quattordici Fondazioni Lirico Sinfoniche oggi riconosciute in Italia; soggetti che fanno riferimento a Teatri di assoluto prestigio, fiori all'occhiello di una dorsale artistica che tiene unito il Paese attorno ai grandi valori della cultura e della musica: il Carlo Feli-

ce di Genova, il Regio di Torino, la Scala di Milano, l'Arena di Verona, la Fenice di Venezia, il Verdi di Trieste, il Comunale di Bologna, il Maggio Fiorentino, l'Opera e Orchestra Sinfonica S.Cecilia di Roma, il Petruzzelli di Bari, il San Carlo di Napoli, il Massimo di Palermo e il Lirico di Cagliari. Nomi e strutture eccelse in cui si esprime un universo prestigioso segnato da una fase delicata: otto teatri che si appellano alla legge per ristrutturare un debito pesante; otto teatri a cui si aggiungerà anche l'Arena di Verona mentre La Scala e l'Orchestra Sinfonica S.Cecilia fanno leva sull'autonomia speciale ottenuta a seguito di una gestione sana e virtuosa. La risposta alla diminuzione di risorse non può essere quella classica, univoca e basata sul taglio del costo del lavoro: corpi di ballo espulsi da gran parte delle Fondazioni Liriche, servizi externalizzati, tagli salariali ai dipendenti e un Contratto sottoscritto nel 2014 e tuttora senza validazione ministeriale. L'efficienza senza qualità è priva di cuore, l'economicità senza valore è una barriera all'accesso verso una forma d'arte che attira pubblico, genera bellezza e alimenta grandi significati culturali.



# Cultura, la sfida è digitale



## Editoria, industria e poligrafici tra crisi ed opportunità

L'Italia si muove da secoli nell'universo della carta, ne ha segnato le origini e il destino, ne ha promosso lo sviluppo e la diffusione. L'informazione, la libertà d'opinione - oggi ancora terre-

no di conquista in molti Paesi - e l'idea stessa di cittadinanza si sono affermate e consolidate attraverso l'editoria cartacea e alle riviste e ai giornali venduti nelle edicole. Oggi siamo di fronte a tra-

sformazioni profonde e inattese: il digitale ha rotto una continuità di lungo periodo, ha invecchiato la stampa tradizionale, ha diminuito il fascino e la presa dei giornali come delle riviste in carta pati-

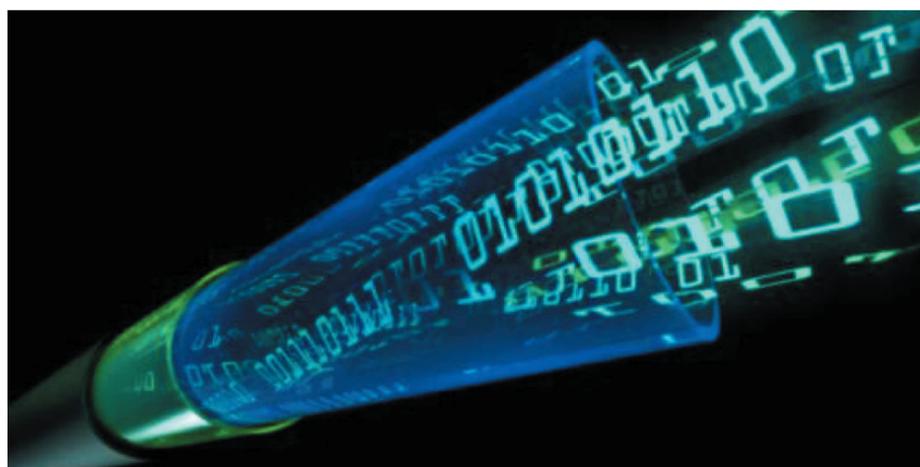
nata. Li ha sostituiti con altri veicoli e altri linguaggi più immediati, con prodotti a paginazione infinita, in cui l'informazione circola attraverso aggregatori virtuali, portali sempre aggiornati e con-

divisioni sui social contrassegnate da viralità e gratuità, dai click che non garantiscono per intrinseca formazione una veridicità, non incrociano le fonti, sono spesso amplificatori di falsità, con tutte le conseguenze del caso. Questa irruzione della tecnologia ha colpito anche i fondamenti economici del sistema: la pubblicità sui quotidiani e i periodici è letteralmente crollata. In parallelo le edizioni digitali dei giornali segnalano crescita e successo ma una gratuità vissuta come postulato della rete impedisce compensazioni in termini di fatturato e di redditività. L'ultimo rapporto sull'industria dei quotidiani fornisce dati precisi e preoccupanti: dal 2007 al 2015 il fatturato dell'editoria si è ridotto della metà e il numero di occupati è diminuito di quasi due terzi. Non siamo di fronte a una crisi in incubazione ma a un problema strutturale di cui

sono evidenti tutti i sintomi. Si salva, almeno al momento, l'editoria libraria, che sembra al riparo dalle oscillazioni degli investimenti pubblicitari ed è favorita, sul versante tecnologico, dalle difficoltà di penetrazione dell'e-book che non sfonda perché cozza contro una resistenza dei lettori che non vogliono rinunciare alla fisicità dei libri. Su questo universo in fermento il sindacato del futuro ha il dovere di interrogarsi perché se è impossibile fermare l'inerzia dei grandi processi di mercato, è, invece, possibile e utile intervenire sulla riconversione digitale dei lavoratori del "carta-CEO" e sull'inserimento delle attività Ict nel perimetro contrattuale dell'editoria. Al centro della scena, intatta nella sua dimensione sempre più rilevante e decisiva, resta la produzione dei contenuti.

## Call center, contro lo sfruttamento con un protocollo tra committenti

Le aziende del settore dei call center sono circa 200 ma il 60% del giro d'affari è diviso tra 7 grandi imprese: Al-maviva, Comdata, Call & Call, Transcom, Teleperformance, Visiant, Abramo. Gli addetti sono circa 80mila, la maggioranza dei quali assunti con contratti part time e una parte anche con contratti di collaborazione e/o di somministrazione. Per le aziende del comparto il costo del personale rappresenta l'80% del conto economico ed è per questo che la competizione feroce tra gli operatori sta determinando una drammatica involuzione delle condizioni di lavoro. Sono almeno tre i nodi da sciogliere: intervenire con norme di contrasto rispetto alle delocalizzazioni, applicando le sanzioni già previste; agire contro le gare al massimo ribasso, imponendo il rispetto dei minimi contrattuali; prevedere ammortizzatori sociali stabili e non in deroga per l'intero settore. In questo contesto è fondamentale anche garantire l'applicazione corretta delle tutele delle clausole sociali nei cambi d'appalto, perché ciò rappresenta un forte deterrente contro le offerte al massimo ribasso. Una prima significativa risposta può venire dal "Protocollo d'intesa tra i commit-



tenti delle attività di Contact Center per la definizione dei criteri minimi relativi alle pratiche sociali commerciali, siglato il 4 maggio scorso al Mise. Si tratta di un'intesa a cui hanno già aderito 13 aziende, che coprono il 60% del mercato tra cui Telecom, Vodafone, Wind, Trenitalia, Poste, Eni, Enel. L'obiettivo resta quello di stabilizzare l'occupazione e i livelli salariali, evitando ulteriori espulsioni dal ciclo lavorativo e lavorando da subito per prevenire l'impatto che potranno determinare le nuove tecnologie.

## Investimenti e ricerca così vince l'Italia on line

C'è un'Italia on line che lavora e produce, che si misura con le tecnologie più moderne, che ha bisogno di essere connessa, che ricerca notizie, immagini, socialità. L'Italia di Internet e dell'interazione, del telefonino aperto sul mondo, dei canali tematici, dei servizi personalizzati. La Fistel è dentro questi processi, interpretando ristrutturazioni, dando ai lavoratori la certezza di una tutela difficile ma necessaria, e al Paese il senso di una sfida cruciale, finalizzata al bene comune. In questo universo difficile e

spesso precario la Fistel ha costruito relazioni impegnative con i lavoratori e le lavoratrici, ha interpretato i loro bisogni e la rappresentanza con onestà e rigore, ricercando attraverso la trattativa una ragione di speranza, di fiducia e di opportunità. La proprietà della rete da parte Tim costituisce una anomalia capace di provocare torsioni al sistema, questa società ha continuato la cablatura del territorio attraverso tecnologie ibride: fibra fino agli armadi, fibra fino agli edifici e fibra fino agli appartamenti, mentre Fastweb ha puntato ad altro, sviluppando reti in fibra e conquistando aree ad elevata redditività. Di fatto è nato un duopolio delle infrastrutture di nuova generazione: da un lato Open Fiber partecipata da Enel e forte di un accordo con Wind e Vodafone; dall'altro Tim con investimenti propri e in collaborazione con Fastweb. La Fistel ha proposto un accordo ponte che risponda all'esigenza di non perdere l'appuntamento economico con un ciclo contrattuale che avrebbe effetti sulle retribuzioni e sulla previdenza per l'intera vita lavorativa.