

LE MULTE AGCOM... QUESTE SCONOSCIUTE

Lettera aperta all'Ing. Paggi, responsabile di Open Access

Come noto da diversi anni Telecom, come tutti i gestori di TLC, è soggetta al controllo delle autorità competenti: sulle comunicazioni (AGCOM) e sull'antitrust (AGCM); tali controlli sono stabiliti dalla legge e regolamentati sulla base di metodi e criteri uguali per tutti stabiliti dalle due autorità.

Però, da qualche anno le multe che ci comminano le due autorità sono assai frequenti e riguardano inadempienze minori nei confronti di singoli clienti e gravi mancanze sia nei confronti degli altri gestori (OLO), sia per il mancato rispetto di norme (in particolare l'abuso di posizione dominante).

Ad oggi le gravi mancanze cubano **qualche centinaia di milioni di euro di multe**, a cui vanno aggiunte le “piccole” multe da 58000 fino a 120000 euro: un totale che per alcuni organi di stampa determina un **totale potenziale di 4,4 miliardi di euro di multe**.

Queste premesse sono necessarie per illustrare quanto detto **dal responsabile nazionale di Open Access (Ing. Paggi)** all'ultimo incontro nazionale tenuto giovedì 12/11.

Infatti, dalle sue parole si evince che AGCOM e AGCM sono particolarmente cattive e astiose nei confronti di Telecom Italia, sia nella definizione di regole ex-ante (AGCOM) sia nella verifica ex-post (AGCM), facendo passare l'idea che tutto il mondo ce l'abbia a morte con Telecom e le regole siano fatte solo per danneggiarla.

Un quadro irrealistico a cui si aggiunge però la **consapevolezza della recidiva**, visto che le multe per inadempienza si sono moltiplicate a seguito del perdurare da parte di Telecom di comportamenti non coerenti con le regole stabilite.

In realtà il quadro è diverso.

Basti pensare che ogni decisione assunta dall'AGCOM viene determinata congiuntamente con tutti gli operatori e spesso è proprio

Telecom a definire gli impegni da rispettare: cioè si definiscono gli impegni e poi non si rispettano e la colpa sarebbe dell'AGCOM?

... Ma c'è di peggio: non solo non si rispettano gli impegni presi, ma non si riesce neanche a certificare il corretto operato quando potremmo avere ragione a causa di sistemi informativi non all'altezza “della sfida”. Un esempio è relativo alle Policy di chiamata del Nuovo Processo di Delivery per gli OLO per le quali risultano tracciati sui sistemi i tentativi di chiamata e/o chiamate a referenti ma sono solo “certificati” da note/flag di operatori interni e non tracciate da file Log di chiamate/centralini. Il risultato è che se un operatore “denunciasse” le mancanze di Telecom non riusciremmo a dimostrare di aver rispettato l'impegno preso, con le conseguenti inevitabili sanzioni. **Anche per questo stiamo via via esternalizzando l'attività su call center ESTERNI!**

Infine, provate a cercare sui vari siti delle autorità (www.agcom.it; www.agcm.it) e scoprirete – con profonda tristezza – che veniamo ridicolizzati e che le nostre deduzioni difensive spesso sono prive di fondamento e vengono sistematicamente demolite.

Si può anche cercare la **delibera 428 dell'AGCM**, quella che ci è costata “solo” 103.794.000 euro per abuso di posizione dominante: 112 pagine che illustrano meglio di qualunque cosa **l'incapacità del nostro management** che continua imperterrito a organizzare l'azienda con gli stessi inutili obbiettivi, sulla base di dati falsi, con parametri interni sempre positivi contrapposti a giudizi della clientela sempre pessimi.

.... E certamente lo spostamento di open access in wholesale non sarà la risposta giusta, visto che non si incide minimamente sulle cause delle multe.....

Cosa possiamo fare?

Siamo i primi a dirlo, ma non certamente a pensarlo: cambiare il management responsabile di quanto sta accadendo da anni ci sembra la prima cosa da fare.

Dobbiamo organizzarci meglio, abolire la cantierizzazione e l'impovertimento delle strutture di governo causata dalla pazzia della direttizzazione; **in tal modo andare ad incidere sulle cause delle multe**: gestione degli ordini wholesale che gli OLO lamentano essere non coerenti con quanto stabilito dalle offerte di riferimento; mancato rispetto dei KPI concordati in sede AGCOM; lavorare gli ordini abbattendone l'anzianità partendo dalle strutture di configurazione sempre sotto organico, migliorare i sistemi (CRM, Dynamic, ecc.), fare una vera pianificazione, rafforzare le strutture di Backoffice e del provisioning; e **lavorare in sinergia** con tutte le strutture dell'azienda, anche se si chiamano Network (o caring, o business....).

Forse, dovremo anche cambiare chi ha scritto le nostre deduzioni difensive contro le sanzioni delle autorità regolatorie, visti i pessimi risultati.

Molte sono le cose da fare e molta è la strada da fare.

SLC/CGIL della Toscana pensa che i lavoratori e l'azienda siano la parte lesa di un management che davanti a tutti sta dimostrando la propria incapacità a guidare un'azienda complessa come Telecom Italia in un mondo complesso come è il mercato delle TLC nell'Italia del 2015.

Crediamo con malincuore che **le scorciatoie finanziarie praticate con gli accordi separati** di questo ultimo mese abbiano permesso di **pagare le multe con i soldi della nostra solidarietà (e non solo)**: per questo avanziamo proposte concrete che riteniamo possano permettere di rispettare gli impegni che Telecom ha preso nei confronti degli altri operatori; per questo abbiamo aperto le procedure di raffreddamento in Toscana per lottare contro questo scempio e per denunciare a tutti ciò che sta succedendo in azienda, con **esuberanti finti ed esternalizzazioni vere**; per questo faremo a breve le assemblee.....

PS: ci piace dedicare questo comunicato ad un dirigente toscano purtroppo scomparso che ha seguito per anni i rapporti con il regolatorio riuscendo a difendere l'azienda semplicemente rispettando gli impegni

presi. Non sappiamo cosa direbbe in questa situazione, ma abbiamo la segreta convinzione che un suo sorriso varrebbe più di ogni discorso.

Firenze, 24 novembre 2015