COMUNICATO SMERALDO
INCONTRO EX ART. 1 CCNL TELECOMUNICAZIONI

Nella giornata del 5 novembre 2026 si è svolto l'incontro tra le Segreterie Nazionali e Territoriali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILFPC-UIL, unitamente alle RSU/RSA, e i vertici aziendali di Smeraldo, finalizzato all'esame congiunto previsto dall'Art. 1 del CCNL delle Telecomunicazioni. L'azienda ha illustrato lo stato dell'arte del ramo a pochi mesi dall'efficacia dell'affitto (decorrente dal 1° giugno 2026), evidenziando le criticità ereditate e le direttrici del piano di rilancio.

Di seguito si riassumono i principali temi trattati:

1**. Quadro economico, criticità strutturali e reputazione del brand**

Dall'analisi emerge un contesto di partenza ereditato fortemente critico:

- Contrazione del portafoglio clienti: nei 12 mesi precedenti l'inizio dell'affitto, Tiscali aveva perso oltre 100 mila clienti, a causa della mancanza di risorse per finanziare l'azione commerciale. A questo si aggiunge la necessità impellente di ricostruire la reputazione del marchio, oggi compromessa dalle pesanti recensioni negative ereditate dalla gestione precedente.
- Costi di struttura ed efficientamento della rete: I costi risultano sproporzionati rispetto a una customer base ridotta, legati a un dimensionamento dell'infrastruttura di rete/IT parametrato su volumi storici non più attuali.
- Assetto tecnologico e organizzativo: La ricognizione di giugno 2026 evidenzia una mai realizzata fusione Tiscali-Linkem sia sul piano tecnologico che organizzativo (assenza di CRM e sistema di fatturazione unici, centralini inefficaci e procedure obsolete).
- Relazioni commerciali e finanziarie: I rapporti con fornitori, dealer e installatori sono in fase di risanamento, favorito da tempi di pagamento più rapidi. È stata inoltre attivata una convenzione con il Banco di Sardegna per azzerare le commissioni sugli incassi, mentre la ripartenza commerciale prevederà l'apertura di nuovi punti vendita in Sardegna e Puglia.

2. Customer Care e operatività dell'assistenza

I dati forniti fotografano criticità operative storiche e le prime contromisure adottate:

- Andamento dei tassi di risposta: Nei primi 5-6 mesi del 2026 le performance dell'assistenza clienti sono risultate fortemente inadeguate, con una copertura di circa il 50% delle chiamate in ingresso.
- Primi segnali di ripresa: Dal 1° giugno 2026, coincidente con la data di efficacia dell'affitto del ramo, si è registrato un recupero grazie a un presidio fisico più stringente delle attività.

- Supporto infragruppo ed esterno: A luglio è stato introdotto il supporto infragruppo per l'assistenza tecnica FWA sulla sede di Bari, mentre tra agosto e settembre è stato attivato ulteriore supporto esterno dedicato alla sede di Cagliari.

-Stabilizzazione ed efficienza: L'obiettivo dichiarato dall'azienda è stabilizzare la customer base e ridurre i tempi di disservizio attraverso il potenziamento del contact center, affiancato da un'azione di sensibilizzazione interna di tutti i reparti sul valore della customer satisfaction.

3. Assetto occupazionale, formazione e mobilità

- Dati sulla forza lavoro: Al momento della rilevazione il personale conta 547 addetti (Head Count) pari a 487 FTE, confermando le sedi di Cagliari, Roma, Bari, un'età media di 48 anni e una prevalenza femminile (57% donne vs 43% uomini). La presenza territoriale vede la maggioranza assoluta in Sardegna (338 dipendenti, 62%) e in Puglia (175 dipendenti, 32%), oltre a Lazio (32) e Lombardia (2).

- Inquadramenti e aree aziendali: Il 92% della forza lavoro è costituito da impiegati (502 risorse). L'Area Customer Care assorbe da sola il 42% del personale, seguita dalle Aree Tecniche (31%), Area Vendita (18%) e Staff (9%).

- Riorganizzazione e formazione: Sono in corso attività di assessment per determinare il corretto dimensionamento delle funzioni, appesantite da anni di mancato rinnovo tecnologico e dalle duplicazioni derivanti dalle operazioni societarie del 2022. L'azienda non ha finora attuato mobilità interna strutturale (se non temporanea verso il customer care con training on the job) e si è riservata un confronto con le OO.SS. al termine delle valutazioni, finalizzate anche alla costruzione di una nuova fase di rilancio ma soprattutto ad un vero percorso di fusione organizzativa interna.

- Sicurezza: È stato aggiornato il set documentale e il DVR, mantenendo centrale la formazione periodica dei lavoratori.

- Investimenti: l'azienda ha dichiarato che, pur essendo soggetta a limitazioni giuridiche derivanti dall'affitto del ramo, (la cui scadenza è stabilita alla fine di giugno 2027 con possibile ulteriore proroga di 3 mesi), ha comunque effettuato investimenti per 2,7 ml di euro in ambito IT e Network ed 2 ml di euro in pubblicità per il rilancio del Brand anche perché il mercato si è orientato da tempo in una offerta integrata tra la connettività fisso/mobile e la proposta in ambito energia e gas.

Le Oo.Ss unitariamente, pur condividendo alcune analisi generali che purtroppo rispecchiano l'attuale momento di crisi strutturale delle TLC Italiane, hanno evidenziato alcuni aspetti sulla conduzione aziendale futura e sul percorso che dovrà portare alla conclusione positiva della operazione in atto.

A nostro avviso occorre assolutamente continuare a rilanciare un percorso di buone relazioni sindacali il cui unico obiettivo e quello di poter condividere e monitorare costantemente l'andamento aziendale.

Le OO.SS indicano come impellente la necessità di intraprendere, nel breve periodo confronti di merito che portino alla conferma di tutti gli attuali accordi, attualmente in proroga la cui scadenza è prevista per il prossimo 31 dicembre.

La Delegazione Sindacale esprime inoltre una forte preoccupazione sul fronte occupazionale in considerazione del fatto che mancano ancora all'appello ulteriori 48 persone del territorio sardo e pugliese, oggi escluse da questa complessa operazione.

SLC/FISTEL/UILFPC ribadiscono ancora una volta come tale progetto non possa considerarsi definito se non si risolve l'ulteriore criticità occupazionale ed hanno di nuovo chiesto al gruppo Canarbino di assumersi ulteriori responsabilità.

A questo tema delicato si aggiunge anche la situazione dei 16 lavoratori di Taranto trasferiti a Bari dal 1° Gennaio 2027 che, se nel frattempo non si trovasse una soluzione, sarebbero costretti a dimettersi a seguito delle importanti distanze chilometriche tra le città di Taranto e di Bari.

Il Sindacato ha dato prova in tutto questo percorso di grande maturità e responsabilità sociale. Ora sia l'azienda, sia le Istituzioni a livello regionale e nazionale contribuiscano in maniera fattiva per chiudere positivamente l'intera vertenza.

Roma, 6 novembre 2026

Le Segreterie Nazionali

SLC-CGIL FISTEL-CISL UILFPC-UIL