

27 maggio 2002 0:00

I SUCCESSI DI TELECOM

ROBA DA "PADRONI DEL VAPORE". ALTRO CHE CAPITALISMO DEL 2000

Firenze, 27 Maggio 2002. Più di 20 miliardi di euro di debito finanziario, ma un management completamente (o quasi) rinnovato, con una squadra di lavoro che vuol far dimenticare i trascorsi della vecchia gestione Colaninno, di cui la nuova gestione Tronchetti Provera si è "liberata" con metodo e correttezza, senza lasciare cadaveri giudiziari lungo il percorso. È il quadro della nuova Telecom, il cui 54.96% di capitale è proprietà della Olivetti, cioè Marco Tronchetti Provera e che personaggi del mondo delle Telecomunicazioni al pari di Elserino Piol (che creò Omnitel) giudicano come l'ex-monopolista che si è mosso meglio (sic!).

Ad un anno dal passaggio di proprietà sono questi i commenti che si raccolgono sulla stampa specializzata, tessendo gli elogi del colosso italiano delle Telecomunicazioni. Una azienda che, per numero di addetti e importanza nel mercato, al pari dell'Enel può essere considerata politicamente ed economicamente importante e determinante come lo fu la Fiat degli anni 60, 70 e 80 (e come in parte continua ad esserlo).

Ci sono i "ma" -dice il presidente dell'Aduc, Vincenzo Donvito- ma sembra che abbiano poca importanza. E, oltre a quello del debito finanziario di cui sopra (che la dice lunga su chi decide le sorti di questa azienda, potendo aprire o chiudere il gettito finanziario), c'è quello dell'Antitrust che, nella recente relazione ha ricordato l'abuso diffuso di posizione dominante di questa azienda, come vero e proprio ostacolo alla liberalizzazione del settore. C'è l'altro "ma" gigante quanto una montagna: il 3,46% di proprietà del ministero dell'Economia. Che, in termini di decisione e di veto, quando lo ritiene più opportuno, grazie al potere di "golden share" conferitogli dalla legge approvata ai tempi del Governo D'Alema, può farlo valere come se fosse un 51% e far fare all'azienda quel che il Governo ritiene più opportuno alla faccia della liberalizzazione, della concorrenza, del mercato e degli impegni in sede Ue.

Qualcuno potrebbe obiettare che è il percorso che bisogna seguire per il rinnovamento del capitalismo italiano, prima di scrostarsi tutti i residui delle stelle del monopolio italiano.

Ci si consenta di dubitarne. Dal nostro punto di vista: quello dei consumatori obbligati al servizio Telecom per, ad esempio, usufruire di qualunque servizio di navigazione in Internet. Un dubbio non preconcepito, ma sostanziato da un "modus vivendi" della Telecom che, Tronchetti Provera o Colaninno, non ha modificato il suo rapporto con gli utenti/sudditi. Stiamo parlando del capitalismo del 2000, quello che dovrebbe prendere come riferimento, per esempio, il rapporto di soddisfazione sul mercato del proprio servizio, e su questo modellare l'offerta e i rapporti con la clientela. Sarà perché difficilmente qualcuno è cliente di Telecom (l'obbligo all'abbonamento impedisce al cliente di essere tale, cioè colui che sceglie), ma sta di fatto che all'arroganza della gestione pre-Colaninno, come a quella Colaninno, il nuovo gestore, ad un anno dal suo debutto, non ha modificato in meglio alcun suo servizio e rapporto con l'utenza. Anzi. La situazione è peggiorata: i problemi che c'erano un anno fa sono peggiorati, per esempio, con l'arrivo di servizi come l'Adsl (le multe dell'Antitrust non sono una nostra invenzione), e con tutti i bastoni possibili e immaginabili per quelle che, almeno per il momento, possiamo continuare a chiamare la "bufala della Number Portability" e la "bufala della liberalizzazione dell'ultimo miglio". A questo va aggiunto un servizio di assistenza da incubo (che documentiamo sul nostro portale all'indirizzo clicca qui (<http://www.aduc.it/telecom>) dove abbiamo dovuto dedicare un intero sito alla raccolta delle lamentele degli utenti), dove anche il più banale problema diventa un dramma, grazie a personale e dirigenti impreparati e talvolta bugiardi pur di levarsi di torno l'impiccio dell'utente che chiede "perché" e "per come", "tanto se non paga, gli si taglia il telefono poi si vedrà". Tutto al limite e oltre la truffa (i servizi Teleconomy24 continuano imperterriti ad essere "appioppati" ad ignari utenti a cui lo si comunica mesi dopo il fattaccio).

Nei giorni dell'apoteosi della Telecom di Tronchetti Provera, crediamo sia proprio il caso di ribadire questo aspetto. Cioè quello di un capitalismo fatto ancora da arroganti "padroni del vapore", invece che da imprenditori che lucrano sulle loro capacità di offrire servizi in un libero mercato in concorrenza.