

# SELEZIONANDO SIP

Mensile aziendale della SIP - Società Italiana per l'esercizio telefonico - Anno I - Nuova Serie (XVII) - N. 8-9 - Nov.-Dic. 1981

In questo numero

*L'organizzazione commerciale per "gruppi di lavoro"*

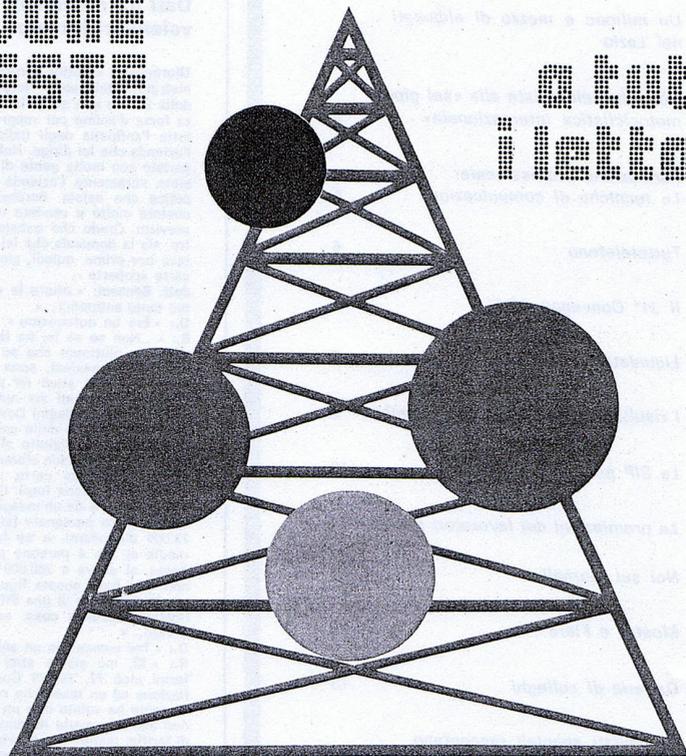
*Una telefonata con una centrale elettronica*

*Formazione professionale: le tecniche di comunicazione*

*Un milione e mezzo di abbonati nel Lazio*



BUONE  
FESTE



a tutti  
i lettori

Il numero di Selezionando SIP che state per leggere è l'ultimo del 1981, un anno molto importante per il nostro giornale aziendale. Quando siamo partiti con il primo numero della nuova serie nell'aprile scorso, infatti, ci siamo impegnati ad assolvere al meglio ai nostri compiti che indicavamo nella necessità di favorire la circolazione delle notizie, nell'approfondimento del rapporto che lega il dipendente alla Società, nel bisogno di rendere partecipe il collaboratore dei progetti, delle realizzazioni, dei problemi.

Abbiamo cercato di fare tutto questo offrendo ai lettori un giornale il più possibile aperto, ricco di notizie, articoli, interviste capaci di riflettere la realtà del vasto e composito mondo delle telecomunicazioni e della SIP in particolare.

I lettori sembrano avere capito ed apprezzato il

nostro sforzo, se dobbiamo giudicare dalle lettere e dalle telefonate che arrivano in redazione per le quali valgono non solo i complimenti, graditissimi del resto, ma soprattutto le richieste di ulteriori informazioni su notizie pubblicate, le proposte, i suggerimenti, i consigli. Questo ci incoraggia a proseguire nella strada intrapresa e a cercare di fare ancora meglio il prossimo anno.

Tra i servizi e gli articoli di questo numero segnaliamo l'intervista del dott. Benzoni alla trasmissione televisiva «Io e... il telefono» che, per gli argomenti trattati, meritava di essere ripresa. Un lungo servizio è dedicato alla organizzazione commerciale «per gruppi di lavoro»: anche in questo caso abbiamo voluto lasciare la parola ai colleghi che più da vicino hanno avuto esperienza del nuovo modo di lavorare. Una terza intervista l'ab-

biamo fatta ad un gruppo di colleghi del commerciale che ha seguito i corsi di formazione professionale su «Le tecniche di comunicazione». A loro abbiamo chiesto informazioni circa le finalità dei corsi e un giudizio sulle loro caratteristiche, sulla organizzazione, sulla loro validità.

Ampio spazio è dedicato ai nostri amici più piccoli con la pubblicazione, dei risultati del Concorso bambini. Approfittiamo anzi dell'occasione per assicurare tutti i partecipanti che i regali sono già stati spediti e che saranno recapitati quanto prima. Tra le rubriche, infine, ricordiamo la Galleria di colleghi, dedicata per questo numero al pittore Walter Barbi e «Gli inviati speciali raccontano», con l'intervista a Fulvio Grimaldi, corrispondente e inviato speciale di una catena di giornali inglesi.

SELEZIONANDOSIP

## SOMMARIO

In TV: « lo e... il telefono »	2
L'organizzazione commerciale per « gruppi di lavoro »	3
Una telefonata con una centrale elettronica	4
Un milione e mezzo di abbonati nel Lazio	5
Colleghe telefoniste alla «sei giorni motociclistica internazionale»	5
Formazione professionale: Le tecniche di comunicazione	6
Tuttotelefono	6
Il 31° Convegno ASAI	7
Liquidata la CMS	7
I risultati del concorso per i bambini	8
La SIP per i giovani	10
Le premiazioni dei lavoratori anziani	11
Noi sui giornali	11
Mostre e Fiere	12
Galleria di colleghe	13
Gli inviati speciali raccontano. Fulvio Grimaldi	14
Lettere a SELEZIONANDOSIP	15
Notiziario ASSILS	15
Recensioni	16

## SELEZIONANDO SIP

Mensile di informazione aziendale della SIP Società Italiana per l'Esercizio Telefonico p.a. Anno I Nuova serie (XVII) - n. 8-9 Novembre-Dicembre '81

Comitato di Direzione: Renato Abeille, Giuseppe Bilà, Gianfranco Bruni-Prato, Maurizio Bufalini, Pasquale Elmi, Pierluigi Pauletti, Pio Semprini, Alvo Rocca, Franco Schellino, Michele Zabatta.

Direttore responsabile: Pierluigi Pauletti.

Redattore capo: Franco Paolini.

Redazione: Giorgio Castriota, Diego Zandel, Gabriele Sbodio, Giovanni Testa, Enrico Martini, Umberto Bronzi, Carmelo Pittari.

Grafica: Sergio Spera; Fotografia: Luigi Canzoni.

Direzione, Redazione e Amministrazione: via Flaminia 189 00196 Roma - Tel. (06) 36881.

Stampa: SAT - Società Azienda Tipografica p.a. - via Tiburtina, 1292 - 00131 Roma.

Spedizione in abbonamento post. gr. III/70% - Mensile. Registrato il 22-4-1981 col numero 162/81 al Tribunale di Roma.

In tv:

# “lo e... il telefono”

La prima rete della RAI-TV ha iniziato una serie di trasmissioni dal titolo « lo e... il telefono ». Ospite della prima delle cinque puntate, tra gli altri, è stato il nostro Vice Presidente e Amministratore Delegato, dott. Paolo Benzoni. Dati gli argomenti di attualità trattati nel corso dell'intervista, ne pubblichiamo volentieri il testo.

**Giornalista:** « Dottor Benzoni, Amministratore Delegato e Vicepresidente della SIP. Io non so se ho abbastanza forza d'animo per rappresentarle tutta l'antipatia degli italiani verso l'azienda che lei dirige. Noi abbiamo parlato con molta gente di telefoni: siete veramente l'azienda più antipatica che esista. Perché? Perché costate molto e rendete un cattivo servizio. Credo che questa, tra l'altro, sia la domanda che lei si aspettava per prima, quindi, giochiamo a carte scoperte ».

**dott. Benzoni:** « Allora le dico: siamo tanto antipatici... »

**D.:** « Era un eufemismo ».

**R.:** « Non so se lei ha fatto statistica: io piuttosto che su affermazioni o impressioni, sono abituato, (perché i miei studi mi portano a questo) a basarmi sui numeri. Noi abbiamo delle indagini Doxa, che dicono esattamente delle cose, molto ridimensionate, rispetto all'affermazione che lei fa. Non siamo così antipatici come da certe visioni di mass media, viene fuori. Da due indagini Doxa, e da un'indagine anche tra il nostro personale (si tratta di 73.000 dipendenti, e se lei fa una media di 3 o 4 persone per dipendente, si arriva a 300.000 persone) non vien fuori questa figura e questa impressione di una SIP così antipatica. Seconda cosa: esosi. Non è vero... »

**D.:** « Tre aumenti in un anno ».

**R.:** « Sì, ma siamo stati tre anni fermi, cioè '77, '78, '79. Con un'inflazione ad un tasso che complessivamente ha voluto dire un 50%, noi non abbiamo avuto nessun aumento di tariffe, mentre noi operiamo in un mercato libero; noi abbiamo il personale che è regolato da contratti interamente dibattuti, e quindi soggetto alle regole della libera contrattazione; noi il danaro lo approvigioniamo tutto, non in parte, dagli enti finanziatori che operano sul mercato e lo paghiamo a prezzo di mercato; tutti i beni che compriamo li compriamo a prezzi di mercato e quindi non si vede perché, mentre in un triennio '77-'78-'79 l'inflazione ha accumulato uno sviluppo dei costi del 50%, a noi non sia stato dato alcun aumento di tariffe. »

**D.:** « Può fare il 187, dottore, per favore? »

**R.:** « No, guardi, a quest'ora non funziona, perché il 187 è il numero che corrisponde ai servizi commerciali che hanno orario di ufficio. »

**D.:** « Il 182? »

**R.:** « Il 182 è il servizio guasti. E' occupato. Dunque tre anni senza alcun ritocco e poi... abbiamo avuto tre aumenti perché nel frattempo dovevamo recuperare il 50% che non ci era stato riconosciuto; ma nell'80 l'inflazione è marcata al 20%, nell'81 siamo sull'ordine del 20%. Scusi, completo: vuol dire 100% di aumento dei costi ».

**D.:** « Poi la magistratura ha chiesto i bilanci e ha incriminato alcuni dei vostri vertici... »

**R.:** « E' un altro discorso. Dunque questi aumenti di tariffe sono stati impugnati da un gruppo... »

**D.:** « ...Di rappresentanti di consumatori. »

**R.:** « ...Si chiama rappresentanti... »

**D.:** « No, no, non parliamo di chi ha innescato il procedimento. Parliamo della magistratura che lo ha assunto in carico e lo ha avviato. »

**R.:** « Diciamo così: un gruppo di rappresentanti... »

**D.:** « Lei è imputato? »

**R.:** « Io sì, ho tre comunicazioni giudiziarie. »

**D.:** « Ouali reati vengono ipotizzati? »

**R.:** « Le comunicazioni giudiziarie ipotizzano un reato... »

**D.:** « Bilanci... »

**R.:** « Ipotizzano, no, scusi, c'è una piccola sottigliezza, perché qui, se mi consente, bisogna che ogni tanto si dia bando al pressapochismo, diciamo così, e al superficialismo, e si vada nei problemi. Sono stati impugnati i provvedimenti tariffari. Va bene? »

**D.:** « Le richieste di aumento. »

**R.:** « Poi è stato impugnato un cosiddetto bilancio tipo, va bene?, elaborato nel 1975, che era alla base di una richiesta tariffaria (1). Poi c'è stato un procedimento, che è nato da una denuncia del senatore Tolomelli a Bologna, il quale era mirato sul bilancio. Da quella impugnativa sul bilancio noi siamo stati assolti, dal tribunale di Torino, in pieno, addirittura con delle affermazioni dove dice che non c'era niente da obiettare né alla condotta dei dirigenti della SIP, né all'operato... »

**D.:** « Perché non ci avete dato le lettere, che pure abbiamo chiesto ai vostri organismi, le lettere degli utenti che protestano, dicendo che sono un rapporto SIP-utente? »

**R.:** « Guardi che noi ne abbiamo pubblicato una, io adesso pregherò i miei collaboratori... »

**D.:** « Unal »

**R.:** « No! Gliene possono far leggere una, che era apparentemente antipatica, però veritiera, e ho pregaro i miei di pubblicarla su Selezionando che è il nostro giornale aziendale (2). E' cosa dell'anno scorso. »

**D.:** « Cosa diceva? »

**R.:** « Criticava, diceva tante cose. »

**D.:** « Una lettera? »

**R.:** « Non so quante ne arrivino. Io quella l'ho letta. E' arrivata indirizzata a me, protocollata, l'ho trovata pertinente, l'ho trovata con dei contenuti propositivi e collaborativi e non distruttivi... »

**D.:** « Va bene, una lettera pubblicata su Selezionando. Noi ci aspettavamo invece pacchi di lettere di utenti che protestano e che, mi dicono, non ricevono risposta. Ma, io vorrei sapere da lei, proprio da lei, che cos'è che secondo lei non funziona nella SIP. Ci sarà qualcosa che non funziona o è tutta colpa dei giornali? »

**R.:** « No, per carità. Io dico che tutti gli organismi di grandi dimensioni a un certo punto soffriranno anche di malattie di carattere burocratico. Noi siamo un'azienda grande, siamo un'azienda di 73.000 persone. »

**D.:** « Il servizio sveglia funziona secondo lei? »

**R.:** « Il servizio sveglia io non lo adopero mai. So che, per esempio, a Roma e a Milano c'è un servizio sveglia automatico, grosse lamentele non ne sento. Poi volevo dire questo, a proposito di lamentele: probabilmente molte lamentele, molte lettere arriveranno in Direzione Regionale, in Direzione di Zona. Non le vedo. »

**D.:** « Gli utenti spesso, voglio dire, parlò per me, hanno l'impressione che molte telefonate siano addebitate e non vengono fatte. »

**R.:** « Io non voglio dire che sia tutto perfetto, perché in qualsiasi prodotto elettronico, elettromeccanico, di perfetto non c'è niente. Però dalle prove, dagli esami fatti, dai test, viene fuori che il grado di affidabilità dei contatori e quindi la garanzia dell'utente è la massima che si possa dare comparativamente a quello che succede anche nei paesi telefonicamente più

progrediti. Quindi questa, se mi consente, è una delle affermazioni chiamiamole episodiche o personalizzate, ma non suffragate dal punto di vista statistico. Noi abbiamo delle statistiche, possiamo anche dimostrare questo. »

**D.:** « E' vero che solo la Svezia e la Spagna costano di più di noi come utenza telefonica? »

**R.:** « No. Il problema è di questo tipo. Per le tariffe urbane noi, nonostante i tre aumenti che lei ha citato prima, siamo ancora in fondo, nei Paesi europei, alla graduatoria. Per quanto riguarda il traffico interurbano e il contributo di primo impianto, siamo nelle prime posizioni. »

**D.:** « Sta venendo avanti sui nostri telefoni, una nube nera, con una sigla che si chiama? »

**R.:** « Tassazione urbana a tempo. Nera è né una nube, né una nube nera, è un modo di razionalizzare e di educare la gente a telefonare. »

**D.:** « Significa che noi pagheremo a tempo anche le telefonate urbane, così come succede per le telefonate interurbane. »

**R.:** « Sì. »

**D.:** « Ci avviserete con un segnale del trascorrere del tempo? »

**R.:** « Certo. Intanto la tassazione urbana a tempo sarà un provvedimento che dovrà essere preso con un decreto del Presidente della Repubblica perché è paragonabile ad un provvedimento di carattere tariffario. Secondo: dovrà essere ancora stabilito qual è la lunghezza della telefonata a tempo e quindi l'unità (tre minuti, quattro minuti, otto minuti). Che cosa vuol dire questo? Qual è l'intenzione e quale lo scopo che vuol raggiungere la tassazione urbana a tempo, che peraltro ci è stata anche indicata dagli organismi governativi in occasione di precedenti aumenti di tariffe? Vuol dire razionalizzare l'uso del telefono, in modo che le linee siano tenute sgombrare dalle telefonate dei nostri figli che fanno i compiti a casa oppure dalla suocera. »

**D.:** « Insomma telefoneremo meno e pagheremo molto quel poco che telefoneremo. »

**R.:** « Guardi, io le dico valutazioni che abbiamo fatto noi. Noi grandi benefici di carattere economico non ne tireremo fuori: a mio modo di vedere ne verrà un beneficio per coloro che del telefono hanno veramente bisogno. »

**D.:** « Senta, dottor Benzoni, qual è il consiglio, in sintesi, quasi uno slogan, non "il telefono. La tua voce", il consiglio che darebbe adesso agli utenti italiani per un miglior rapporto col telefono e magari anche con la SIP? »

**R.:** « Io dico che discorsi aperti, come quelli che abbiamo fatto stasera, tenuti con tutti i nostri collaboratori, allo sportello, con le lettere, eccetera, li trovo una cosa, diciamo, produttiva. »

**D.:** « Possiamo dire che si può scrivere anche a lei direttamente? »

**R.:** « Certamente, rispondo a tutti. »

(1) (N.d.R.) Come i lettori sanno, la Corte d'Appello di Roma, con sentenza del 14 ottobre scorso ha giudicato infondata l'accusa cui il giornalista si riferisce « perché il fatto non sussiste ». Tale informazione è stata data ai telespettatori, nel corso dell'intervista, in sovrapposizione.

(2) (N.d.R.) Come i lettori sanno, su SELEZIONANDOSIP vengono pubblicate spesso, sotto la rubrica « Noi sui giornali » le lettere di protesta — cordate delle risposte fornite — di utenti e abbonati.