

COMUNICATO ALMAVIVA CONTACT

Si è svolto ieri, 23 marzo 2021, l'incontro annuale, ai sensi dell'art.1 lettera B del CCNL, tra le Segreterie nazionali e territoriali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, Ugl Telecomunicazioni, le RSU ed i vertici dell'azienda Al maviva Contact per discutere dell'andamento e delle prospettive aziendali, dell'organizzazione complessiva del lavoro e dell'andamento dell'occupazione.

Al maviva Contact ha dichiarato una contrazione dei ricavi significativa nel corso degli ultimi 2 anni, accompagnata da una altrettanta importante riduzione del personale in forza. Le motivazioni più significative che hanno determinato una riduzione del fatturato di circa il 30% dal 2019 al 2020, ed il conseguente calo di dipendenti, sono riconducibili alla perdita di alcune importanti attività (Inps, Enasarco, Sky, Sky/Fastweb, Enel) cui hanno fatto seguito accordi sindacali di clausole sociali.

A gennaio 2019 Al maviva Contact contava circa 6mila addetti, mentre oggi l'azienda occupa complessivamente circa 3800 addetti.

In relazione ai volumi gestiti attualmente, Al maviva segnala una contrazione delle chiamate di circa il 5% relativamente a tutte le attività che non hanno subito effetti dalla pandemia (Tim, Wind, Vodafone) mentre le attività di customer legate in particolare al settore trasporti (Alitalia e Trenitalia) hanno subito drastiche riduzioni che hanno comportato un utilizzo dell'ammortizzatore sociale con causale Covid19 oltre il 50%. In riferimento alla commessa del numero verde legato all'emergenza sanitaria (1500) dopo un picco di chiamate alla sua nascita si è assistito ad una graduale diminuzione delle chiamate.

Per quel che concerne la futura organizzazione del lavoro Al maviva considera il lavoro da remoto come strutturale anche terminata l'emergenza sanitaria, tanto dall'aver predisposto un piano di graduale riduzione degli spazi e rivisitazioni delle sedi.

Le Segreterie nazionali nel valutare i dati forniti da Al maviva Contact, hanno voluto sottolineare come una riduzione così ingente del personale non abbia comportato drammi occupazionali esclusivamente grazie allo strumento della "clausola sociale", fortemente voluto dal sindacato a tutela della continuità occupazionale che si sta dimostrando anche un importante elemento regolatorio per il settore dei contact center in outsourcing.

Il tema delle tariffe e dell'adeguamento dei prezzi sono l'altro tema centrale che il sindacato confederale pone al centro della propria rivendicazione in sede settoriale ed istituzionale affinché questo settore raggiunga una maturità di competizione sulla qualità dei servizi offerti piuttosto che sui ribassi economici.

In relazione al lavoro da remoto quale modalità strutturale dell'organizzazione del lavoro futura di Al maviva Contact, le organizzazioni sindacali hanno tenuto a ribadire l'importanza di una regolamentazione condivisa a livello nazionale nelle more di quanto previsto dalle linee guida sul lavoro Agile sottoscritte lo scorso 30 luglio e recepite nel rinnovo del CCNL, tenendo in debita considerazione quanto sarà prodotto dal tavolo CRM-BPO.

Le segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, Ugl Telecomunicazioni hanno con forza ribadito che il modello non potrà prescindere dall'esser promiscuo con una corretta alternanza tra lavoro da casa ed in sede, e che pertanto qualunque piano non dovrà assolutamente prevedere la dismissione delle sedi. Infine le organizzazioni sindacali hanno invitato l'azienda a ripristinare un equilibrato sistema relazionale sia a livello nazionale che territoriale, che favorisca un confronto di merito alla ricerca di soluzioni condivise che evitino strappi relazionali e conflittualità diffusa.

Le parti, condiviso il percorso per trarre un accordo nazionale sul tema "lavoro agile", si sono aggiornate entro metà aprile per entrare nel merito del confronto.

Roma 24.03.2021

Le Segreterie Nazionali

SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL UGL-TELECOMUNICAZIONI