
Roma, 10 aprile 2014

COMUNICATO ALMAVIVA

Il giorno 8 aprile si è svolto a Roma l'incontro fra la dirigenza Almagiva Contact e le Segreterie Nazionali, territoriali e le RSU di SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL e UGL Telecomunicazioni

All'incontro erano presenti sia l'Amministratore Delegato che il Presidente del Gruppo.

L'azienda ha presentato un quadro complessivo molto complicato con un ulteriore aggravio, rispetto al maggio dell'anno scorso, di tutti quei fattori che stanno mettendo in difficoltà Almagiva e tutto il settore. Il 2013 si è chiuso con un risultato positivo di settecentomila euro, positività resa possibile solo grazie dal recupero di IRPEF ed IRAP (al netto di questo evento, unico, il risultato sarebbe stato negativo). In generale i ricavi continuano a far registrare un trend in calo ormai dal biennio 2010-2011 sia sul mercato inbound che su quello outbound, con una previsione ulteriormente negativa per l'anno in corso (un calo medio dal 2010 di circa il 25%). La continua contrazione delle tariffe, il fenomeno delle delocalizzazioni ben lungi dall'essere ridimensionato, stanno portando l'azienda ad un situazione che, nonostante il Contratto di Solidarietà in essere, è stata definita dal massimo dirigente aziendale di assoluta gravità. Una condizione, che, in assenza di reali cambiamenti di scenario competitivo nel settore in tempi brevi, potrebbe portare a reali difficoltà a garantire la continuità aziendale.

In linea generale, per quanto riguarda lo stato delle commesse, l'azienda dichiara uno stato di generale calo dei volumi, dovuto da una parte a politiche di reinternalizzazione di attività da parte dei committenti, dall'altro dal perdurare di fenomeni di delocalizzazione massiva. Questa situazione ha una immediata corrispondenza nel perdurare di politiche di drastico contenimento dei costi e delle tariffe da parte delle committenze. La pratica del "massimo ribasso" sta ormai caratterizzando tutte le gare di appalto, ad iniziare da quelle delle pubbliche amministrazioni. A riguardo il Presidente di Almagiva contact ha confermato la ferma volontà aziendale, a partire dalla gara per il servizio di contact center di Milano, di non poter partecipare a gare che non garantiscano il sostenimento del costo del lavoro o addirittura retribuzioni inferiori quelle previste nel Contratto Nazionale delle TLC.

Questo contesto viene reso ulteriormente difficile dalla difficoltà di gestire le programmazioni dei maggiori clienti, costantemente disallineate rispetto alle previsioni. Un simile andamento rende quindi molto complicato la gestione della forza lavoro e dei Contratti di Solidarietà (alcuni clienti, soprattutto delle Telecomunicazioni, arrivano a divergenze fra pianificato ed offerto di decine e decine di migliaia di chiamate con andamenti, alle volte schizofrenici, un fenomeno ingestibile per una realtà quale quella di Almagiva con una dinamica dei costi da lavoro subordinato).

Per quanto riguarda la gestione del primo anno di Solidarietà l'azienda ha annunciato di aver portato a termine 1233 spostamenti di risorse da commesse "scariche" a commesse con volumi sovrabbondanti, (questo dato comprende anche la ricollocazione dei lavoratori in cassa integrazione di Roma).

SLC-CGIL

Tel. 06-42048212

Fax 06-4824325

e-mail segreteria.nazionale@slc.cgil.it

FISTel-CISL

Tel. 06-87979200

Fax 06-87979296

e-mail federazione.fistel@cisl.it

UILCOM-UIL

Tel. 06-8622421

Fax 06-86326875

e-mail uilcom@uilcom.it

UGL-Telecomunicazioni

Tel. 06-85350277

Fax 06-85386490

e-mail segreteria@ugltelecomunicazioni.it

La difficile pianificazione rende, sempre a detta aziendale, non sempre facile la riallocazione di personale per poter arrivare alla percentuale omogenea del 25% su ogni singolo prevista dall'accordo. Per far fronte a questa problematica ed ottimizzare la presenza del personale con le curve di traffico i responsabili aziendali hanno avanzato la proposta, per il rinnovo dei CDS (strumento del quale l'azienda ha comunque sottolineato l'efficacia nell'aver contribuito a gestire il calo dei volumi di molte commesse importanti e il conseguente peggioramento del conto economico), di tener ferma la percentuale massima sul singolo al 25% ma di poter fare il calcolo nell'anno (e non nel mese), prevedendo una percentuale massima su singola commessa e su singolo lavoratore del 40% e con una programmazione mensile, con la previsione di un possibile conguaglio nel caso un singolo lavoratore si trovasse ad aver fatto nell'anno una percentuale maggiore del 25%.

Le OO.SS. dal canto loro hanno registrato con forte preoccupazione la situazione complessiva dell'azienda, sia sotto l'aspetto economico di bilancio, sia per possibili scenari futuri legati al contesto negativo del mercato.

Mai come in questo momento l'intero comparto dei customer care sta attraversando nel Paese una fase di forte criticità che ha già visto la chiusura di molte aziende e sta ulteriormente mettendo a rischio la tenuta di moltissime altre aziende con il conseguente rischio di crisi occupazionali dall'esito imprevedibile. Non sfugge al sindacato come la pressione della politica del massimo ribasso, con il conseguente massiccio ricorso al fenomeno delle delocalizzazioni, stia minando alla base quelle aziende che, come Almagia, hanno deciso di non seguire la folle politica ribassista, se da un lato porta volumi di attività dall'altro porta velocemente il settore dei customer care verso una condizione di impossibilità a sostenere i costi complessivi d'impresa, alterando semplicemente le più elementari regole della competizione e del mercato. Occorre quindi agire su più fronti: da subito portare tutti gli attori in campo, ad iniziare dal Legislatore, attorno ad un tavolo che dia risposte immediate ad un settore che, è opportuno ricordarlo a tutti, vede occupate decine di migliaia di donne e uomini, spesso nelle zone economicamente più disagiate del Paese. Già nei prossimi giorni il sindacato confederale valuterà tutte le iniziative da mettere in campo per varare un programma di mobilitazione del settore aprendo una vertenza nazionale sui call center.

Sul piano specifico che riguarda Almagia le OO.SS. non hanno potuto che ribadire quanto del resto già esplicitato con i fatti lo scorso maggio al momento della stipula dei Contratti di Solidarietà, ovvero che la preoccupazione principale è la salvaguardia occupazionale e la tutela del perimetro di TUTTE LE SEDI DI ALMAGIA, a cominciare dalla salvaguardia del sito di Palermo.

La consapevolezza della gravità del momento che attraversa l'azienda obbliga tutti alla massima unità di intenti, partendo però dall'assunto che, mai come in questo momento, è indispensabile avere ben presente che non si può scaricare tutto il peso di una situazione le cui responsabilità ricadono su altri soggetti sui soli lavoratori di Almagia.

Si proverà nei prossimi giorni a capire insieme alle lavoratrici ed ai lavoratori di Almagia Contact cosa possa essere messo in campo per migliorare i processi organizzativi interni, compreso il diverso allocamento dei CDS, **tenendo sempre ben presente che la difesa dell'occupazione deve, necessariamente, essere coniugata con la maggiore sostenibilità possibile dell'organizzazione del lavoro e con la tutela del salario dei lavoratori.**

A tale proposito Le OO.SS. hanno richiesto l'istituzione di una Commissione tecnica paritetica, con la presenza delle RSU di tutti i territori, che analizzi, nel dettaglio l'incidenza dei continui cambiamenti sui volumi di attività, ora crescenti ora decrescenti in rapporto all'incidenza della Solidarietà sostenuta dai lavoratori dopo l'Accordo Nazionale dello scorso 30 Maggio.

Sarà opportuno che in questo percorso anche l'azienda si impegni ulteriormente a ridurre, meglio ancora ad eliminare del tutto, quelle rigidità operative che, allo stato attuale, non portano a nulla se non al paradosso di aumentare la distanza con le lavoratrici ed i lavoratori.

Mai come ora il dialogo e le relazioni sindacale, a partire da quelle territoriali, debbono essere messe in cima alle priorità aziendali, evitando di dare messaggi contraddittori fra un territorio ed un altro.

LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC-CGIL

FISTel-CISL

UILCOM-UIL

UGL-Telecomunicazioni

SLC-CGIL	<i>Tel. 06-42048212</i>	<i>Fax 06-4824325</i>	<i>e-mail segreteria.nazionale@slc.cgil.it</i>
FISTel-CISL	<i>Tel. 06-87979200</i>	<i>Fax 06-87979296</i>	<i>e-mail federazione.fistel@cisl.it</i>
UILCOM-UIL	<i>Tel. 06-8622421</i>	<i>Fax 06-86326875</i>	<i>e-mail uilcom@uilcom.it</i>
UGL-Telecomunicazioni	<i>Tel. 06-85350277</i>	<i>Fax 06-85386490</i>	<i>e-mail segreteria@ugltelecomunicazioni.it</i>