

ENEL GARE BACK-OFFICE E QUALITY

Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil esprimono forte preoccupazione per le prospettive occupazionali

Nei mesi scorsi Enel ha bandito una gara, suddivisa in 12 lotti, per le attività di Back-Office e Quality che interessa complessivamente circa 1500 lavoratrici e lavoratori nelle città di Roma, Napoli, Campobasso, Sulmona, Molfetta, Potenza, Reggio Calabria, Castelfranco Veneto, Fondi.

Come da prassi, oramai consolidata, Enel, in coerenza con quanto previsto dalla normativa vigente e regolamentato nel CCNL Telecomunicazioni, ha previsto la applicazione della clausola sociale per garantire continuità occupazionale alle lavoratrici ed ai lavoratori operanti sulle attività interessate dal cambio di appalto.

I problemi però sorgeranno nel medio termine, stando a quanto previsto nel bando di gara, secondo le previsioni di riduzioni delle attività già previste dalla committenza, che genererebbero esuberanti tra il 35% ed il 40% delle risorse attualmente impiegate sulle attività in questione. Il calo dei volumi di lavoro deriverebbe dalla graduale introduzione di strumenti di intelligenza artificiale nello svolgimento delle attività.

Nonostante le aziende subentranti nelle attività si siano impegnate ad assumere, comunque, tutto il personale interessato, puntando ad una riqualificazione su attività diverse, sicuramente la preoccupazione per le prospettive occupazionali è forte, considerato il periodo di forte crisi del settore CRM/BPO rispetto ai continui cali in termini di volumi e commesse.

Non è ipotizzabile per un committente a partecipazione pubblica come Enel, scaricare sugli appalti il costo della transazione digitale, generando in prospettiva consistenti esuberanti di personale. Operazioni come quella perpetrata dall'ex monopolista del settore energetico, potrebbero non essere casi isolati e potrebbero aprire la strada ad una graduale sostituzione delle persone con l'intelligenza artificiale, senza governare gli effetti della digitalizzazione sul mercato del lavoro.

Le Segreterie Nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, fortemente preoccupate che questo "modus operandi" possa diventare prassi nei cambi di appalti per l'assistenza alla clientela, solleciteranno al governo la convocazione del tavolo di crisi del settore CRM/BPO per individuare strumenti e formulazioni che possano governare i processi di digitalizzazione tutelando l'occupazione delle migliaia di lavoratrici e lavoratori operanti nel comparto.

Il liberismo sfrenato, il "laissez-faire", hanno già causato migliaia di perdite di posti di lavoro nel mondo dei contact center negli anni precedenti. Servono norme, strumenti, indirizzi che mettano in sicurezza il lavoro. Siamo innanzi ad una svolta epocale, la contrattazione deve svolgere un ruolo centrale anche nel governo dei processi in fase preventiva, non può essere chiamata in causa esclusivamente per gestire gli effetti, a posteriori, di una digitalizzazione sempre più pervasiva.

Serve un patto di sistema che coinvolga parti sociali, datoriali ed istituzioni. L'obiettivo deve essere quello di individuare soluzioni per agevolare la riqualificazione professionale da attività lavorative diventate obsolete a causa della digitalizzazione, verso le nuove opportunità lavorative generate dalla rivoluzione digitale in atto.

Roma, 3 settembre 2025

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL