

Segreterie Regionali Campania/ Territoriali di Napoli

ALMAVIVA CONTACT NAPOLI **UNA RIPRESA FIACCA CHE NON SODDISFA I LAVORATORI!** **L'AZIENDA FACCIA LA SUA PARTE!**

Il 12 Marzo 2018 si è svolto nella sede di Napoli il consueto incontro di verifica previsto dagli accordi del 28 Febbraio e del 14 Dicembre 2017.

L'Azienda ha aperto l'incontro illustrando, alla RSU ed alle OO.SS. Territoriali, lo stato dell'arte dell'annunciato avvio del Software Factory sul territorio di Napoli.

E' stata creata una nuova società Digitaltec srl partecipata al 100% da Almaviva S.P.A., per la commessa SPC che, attraverso un job posting, ha selezionato tre Lavoratori da Almaviva Contact Napoli e successivamente hanno saturato la commessa con personale reclutato al di fuori del bacino aziendale.

La D.A. ha anche affermato che attualmente questi Lavoratori occupano postazioni in subaffitto nella sede di Via Brin, ma stanno ricercando una sede alternativa per soddisfare i numeri di personale previsto a regime, che si prevedono maggiori di quanti la sede Contact possa ospitare.

Un'operazione che per quanto condivisibile dal Sindacato, in quanto crea posti di lavoro, riceve le sue critiche in quanto la stessa proprietà investe in un settore nuovo ma contemporaneamente non da respiro ai lavoratori che nel contact center si sono sobbarcati e continuano a sobbarcarsi di enormi sacrifici. Inoltre, nel caso dei 3 lavoratori provenienti da Almaviva contact, nessun percorso è stato condiviso con le Oo.Ss. soprattutto per quanto riguarda il cambio di contratto collettivo nazionale di riferimento.

Relativamente al settore Contact ci sono stati illustrati i dati oggetto di verifica che di seguito rappresentiamo:

✓ Ammortizzatore Sociale

Media Centro Gennaio 2018 17%

Media Centro Febbraio 2018 22%

Sul mese di Febbraio sono è anche migliorato rispetto ai mesi scorsi l'allineamento di percentuale di FIS operato sulle varie commesse (ENASARCO 18% - INPS/INPDAP 16% - FS 26%)

✓ Saturazione del personale rispetto alle attività

Gennaio 72%

Febbraio 79%

✓ Sondaggio Turni

Nel rapporto tra desiderata dei lavoratori e turni applicati, c'è un tasso di soddisfazione pari al 91%

✓ Riduzioni orarie

Tutte le richieste sono state soddisfatte

✓ Produttività individuale

Rispetto alle 329 adesioni alla survey, il 98% delle persone hanno espresso soddisfazione. I dati di produttività sugli indicatori fissati per ognuna delle attività sono i seguenti:

FS – Efficienza dal 8% di Dicembre 2017 al 6% di Febbraio 2018

ENASARCO – Produttività Front end da 10 chiamate/ora di Dicembre 2017 a 12 chiamate/ora di Febbraio 2018

INPS / INPDAP – Tempi di Gestione da 310 secondi di Dicembre 2017 a 250 secondi di Febbraio 2018.

Segreterie Regionali Campania/ Territoriali di Napoli

✓ Punto di equilibrio economico del centro

Sono stati consuntivati rispetto al precedente incontro, i soli dati di Dicembre 2017 e Gennaio 2018. Manca ancora il dato di Febbraio perché non ancora in possesso dell'Azienda di seguito i valori:

Dicembre 2017 – 74 mila €

Gennaio 2018 + 82 mila €

Ricordiamo che il dato necessario per il raggiungimento del punto di equilibrio di sito è di + 198 mila € mensili.

Dall'illustrazione effettuata dall'Azienda, emerge che c'è un trend positivamente in crescita sul sito di Napoli.

Per quanto riguarda la RSU e le OO.SS. ciò è dovuto unicamente alla abnegazione dei lavoratori ed al loro impegno profuso quotidianamente in Almoviva Contact ma manca il reale contributo da parte dell'Azienda.

Pertanto la nostra valutazione è estremamente critica.

Riteniamo infatti che in tutta questa rappresentazione **manchi un pezzo fondamentale** per la tenuta e la riuscita dell'Accordo di Febbraio 2017, e degli impegni assunti nel verbale di accordo dicembre 2017.

Facciamo riferimento alle attività aggiuntive che Almoviva Contact avrebbe dovuto portare in maniera massiva sul territorio partenopeo, vedi Trenitalia e le altre commesse che a Dicembre 2017 erano state date per acquisite "in maniera strutturale", ad un'altra attività per la quale si stava chiudendo la trattativa e mancavano soltanto "gli ultimi dettagli": **queste attività non solo non sono mai arrivate, ma è possibile che non arriveranno mai!!!**

Riteniamo che il punto di equilibrio economico, utile alla redistribuzione degli utili ai lavoratori, all'avvio della trattativa di II livello e al consolidamento orario del sito di Napoli non possa prescindere da un aumento considerevole del **punto di saturazione del personale** che, se pur in crescita rispetto ai mesi scorsi, **è ancora a livelli di allarme.**

Riteniamo che **portare** sul centro di Napoli le attività necessarie a questo scopo, **rientri nei compiti esclusivi dell'Azienda e nei disegni da essa assunti**; tutti i ritardi che stiamo registrando rispetto agli impegni presi avranno un riflesso diretto sui margini necessari al raggiungimento del punto di equilibrio con la conseguenze che **i sacrifici economici a cui sono esposti i Lavoratori tarderanno a risolversi**; così come si dilateranno i tempi per l'esecuzione degli accordi presi con la stessa azienda nel verbali del 28 Febbraio e del 14 Dicembre 2017 relativamente alla redistribuzione degli utili, alla contrattazione di secondo livello ed al consolidamento orario del sito di Napoli.

Per queste motivazioni esprimiamo un giudizio critico in merito all'incontro di ieri e pertanto avvieremo, **un confronto con i Lavoratori in Assemblea nelle prossime ore per rappresentare a tutti in maniera dettagliata la situazione e le azioni da intraprendere.**

Napoli, 13 Marzo 2018

*Le Segreterie Territoriali e Regionali di Napoli e Campania
SLC – CGIL FISTel – CISL UILCOM – UIL
La RSU Almoviva Contact Napoli*