

## Servizi. Contratti di solidarietà nelle sedi e rilancio con tecnologia brasiliana


# Intesa sui contact center di **Almaviva**

**Francesco Prisco**

■ Dopo un confronto no stop di 32 ore, alla fine è arrivato il tanto sospirato accordo che permette il superamento dei 2mila esuberanti di **Almaviva**, gruppo delle telecomunicazioni della famiglia **Tripi** che nei suoi contact center dà lavoro a 27mila persone. Per due anni si interverrà con contratti di solidarietà difensiva "a geometria variabile" a seconda del sito, per poi convergere su un'incidenza del 25% in tutte le sedi entro 14 mesi.

Ma l'intesa sottoscritta ieri sera con le segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl e Uilcom fa molto di più: apre le porte al rivoluzionario sistema di gestione delle chiamate Crm 3.0 che il gruppo già adotta in Brasile. I cds partiranno con percentuali diverse a seconda del sito. A Roma si apre con un 45% di incidenza e non è un caso: c'è il problema dei 632 dipendenti che a ottobre scorso, mediante referendum, bocciarono un precedente accordo con i sindacati che assicurava un anno di cigs per riorganizzazione aziendale. L'accordo consentirà il loro reintegro. A Napoli si apre con un 35%: qui c'è il problema della commessa disdettata da Fastweb che gettava in una situazione d'incertezza 150 addetti. Nelle sedi siciliane di **Almaviva** si apre con una percentuale di incidenza del 25 per cento. Percorso inverso a Mi-

lano: nel primo semestre non ci sarà solidarietà perché i carichi di lavoro in essere lo consentono, nel secondo si salirà al 20%, quindi al 25 per cento. L'obiettivo finale è convergere entro 14 mesi a un 25 per cento in tutte le sedi. Intanto l'azienda punta a rispondere alla crisi di settore importando in Italia nuove tecnologie, in particolare il sistema Crm 3.0 che già utilizza in Brasile. Si tratta di un sistema di gestione delle chiamate che offre all'utente un servizio di assistenza personalizzata "indirizzandolo" automaticamente verso l'operatore che è in grado di rispondere meglio alle sue esigenze. «Si tratta - spiega Riccardo Saccone della segreteria nazionale di Slc - di un sistema di analisi semantica che rappresenta una novità. Abbiamo detto sì a questa sperimentazione che sottolinea ancora una volta l'intraprendenza dell'unica azienda di settore che non delocalizza». Per Salvo Ugliaruolo di Uilcom «è stata una vertenza difficile che si è conclusa nel migliore dei modi con un punto d'incontro che soddisfa l'azienda e premia i lavoratori». Giorgio Serao di Fistel sottolinea in ultimo come siano stati «salvaguardati i livelli occupazionali compromessi dalla crisi» e si sia data «all'azienda la possibilità di un rilancio nel difficile mercato dell'outsourcing».

 @MrPriscus

© RIPRODUZIONE RISERVATA

