

# Sorpresa call center prima i sacrifici poi stipendi più alti

► Il caso Almaviva, tandem azienda-operai:  
Napoli salva 800 posti, Roma ne perde 1600

**Diodato Pirone**

**Q**uando il tandem azienda-operai alza la produttività e i salari. La "resurrezione" del call center a Napoli contro la "morte" del lavoro a Roma. Una storia simbolica quella dei 2.400 dipendenti (800 campani e 1.600 romani) dei due call center di Almaviva,

a fine 2016, che di fronte al rischio chiusura imboccarono due strade opposte. *A pag. 9*

**Primo Piano**

## Il caso Almaviva

# Il tandem azienda-operai alza produttività e salari

► A Napoli il sindacato accetta più controlli e salva 800 posti. Soddisfatto l'88% dei lavoratori  
► Calenda: brucia ancora il mancato accordo e l'assurda chiusura del call center di Roma

### LA SVOLTA

**ROMA** La Resurrezione del call center a Napoli contro la Morte del lavoro a Roma. Una storia di lavoro pazzescamente simbolica quella dei 2.400 dipendenti (800 campani e 1.600 romani) dei due call center di Almaviva che a fine 2016, di fronte al rischio chiusura dell'azienda, imboccarono due strade opposte: collaborazione a

Napoli con il via libera a controlli individuali per aumentare la produttività pur di mantenere il posto, scontro e licenziamenti di massa a Roma.

A distanza di quasi 18 mesi ora spunta un primo bilancio dell'esperienza partenopea ed è assai sorprendente perché rompe tanti luoghi comuni sui call center come luoghi di schiavitù moderna.

I fatti: ieri Almaviva ha diffuso i dati dell'andamento del lavoro degli 800 dipendenti partenopei. Sono cifre clamorose. Si parte da un aumento della produttività del 6% e si passa a un miglio-



Peso: 1-6%, 9-46%

mento del 7% degli "Indicatori di prestazione", cioè della qualità del lavoro. Ma soprattutto spicca un 88% di livello di soddisfazione dei lavoratori. Tutto questo avviene in un call center dove la metà del personale è part time a 4 ore, dunque guadagna poco, ma dove i lavoratori pur di mantenere in piedi l'azienda e il proprio posto hanno accettato tagli triennali agli stipendi e soprattutto il controllo aziendale del proprio rendimento.

A smentire che si tratti della classica favola aziendale da Mulinio Bianco sono i sindacalisti, a partire da quelli Cgil. «Abbiamo raccolto una sfida - dice Alessandra Tommasini della Cgil - I lavoratori hanno approvato all'80%, con un referendum, l'accordo con l'azienda. Dunque come sindacato stiamo coadiuvando una scelta difficile e spinosa ma democratica».

### IL REFERENDUM

Un referendum molto controverso, quello sul controllo individuale. Spiega Vittorio Desicato della Uil: «E' una questione delicata ma non siamo in un lager. Il controllo viene effettuato sulla base della collaborazione fra impresa, sindacato e lavoratori, non c'è prevaricazione». «Facciamo un esempio semplificato per capirci - continua il sindacalista - Se il lavoratore A risponde a 100 chiamate e il suo vicino B a 50, si consente all'azienda, alla presenza di un delegato sindacale, di capire la ragione del rendimento più basso di B. Poi si chiede a B cosa propone, se vuole cambiare orario oppure lo si iscrive a un corso di formazione. Insomma nessuna coercizione ma un tentativo di far lavorare meglio la gente».

Ma c'è anche un'altra molla, micidiale, dietro la rinascita del call center di Napoli: i lavoratori sono interessati a che l'azienda torni in attivo. Ogni due mesi Almaviva e sindacati fanno un check up

sugli incassi dell'azienda napoletana e non appena (forse già questo giugno) sarà superata la soglia del pareggio le buste paga, gradualmente, saliranno e una parte dei contratti a 4 ore saliranno a 5.

Questo spiega anche perché nel call center napoletano siano improvvisamente spuntate centinaia di proposte di miglioramento e perché nel sondaggio anonimo condotto dall'azienda l'84% dei lavoratori abbia notato che vengono esaminate e spesso accolte. «La verità è che ora i lavoratori si sentono ascoltati dai capi e chiedono anche tutele diverse al sindacato», sottolinea Salvatore Capone, segretario regionale Fistel Cisl.

La parola chiave del ritorno alla vita del call center napoletano, dunque, è "condivisione". Che per una volta riguarda anche le istituzioni che hanno remato assieme ad azienda, sindacati e lavoratori. «Abbiamo stanziato più di un milione di euro per sostenere il reddito dei lavoratori Almaviva attraverso corsi di formazione pagati. E' meraviglioso sapere che sono stati un ottimo investimento», sottolinea l'assessore al Lavoro della Regione Campania Sonia Palmeri. Non va dimenticato infine il ruolo del ministro dello Sviluppo, Carlo Calenda, che ha eliminato la regola degli appalti al massimo ribasso nel settore. Questo ha favorito la ricerca di una maggiore qualità da parte delle società che usano i call center Almaviva e che può essere assicurata solo da lavoratori italiani.

### IL PERCORSO

Di qui infine la palpabile soddisfazione di Almaviva. «Quando si mettono da parte i pregiudizi e si mettono in campo soluzioni serie e condivise, tutti beneficiano del miglioramento. Un anno fa

una situazione così buona era inimmaginabile», chiosa il presidente della società Andrea Antonelli.

Ma se il lato napoletano della medaglia Almaviva è solare e speranzoso quello romano resta nero come la pece. Dopo il licenziamento di massa, il più ampio degli ultimi 25 anni, scattato alla vigilia del Natale 2016, il Tribunale del Lavoro della Capitale è intasato dalle cause di lavoro intentate da un migliaio degli ex-dipendenti capitolini. Finora Almaviva ne ha vinte una trentina e perse un paio. Tra poco si passerà agli appelli e, per la gioia degli avvocati, si andrà avanti così per anni.

La morale della storia la traccia Calenda. «Come abbiamo sempre sostenuto - dichiara il ministro - la decisione dei sindacalisti romani di Almaviva che, senza consultare i lavoratori, nel 2016 bocciarono un accordo che prevedeva di continuare il negoziato, peraltro sottoscritto dai sindacati confederali, è stata assurda e controproducente. I dati sul call center di Napoli dimostrano che esisteva una strada valida per tutelare i lavoratori. C'è davvero una grande amarezza per come sono andate le cose».

**Diodato Pirone**

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Peso: 1-6%,9-46%

## La storia

### Dicembre 2016: a Roma 1.600 licenziamenti

**1** Il caso Almaviva nasce nella notte del 22 dicembre 2016: i delegati del call center di Roma non firmano l'intesa e scattano 1.600 licenziamenti.

### Febbraio 2017: a Napoli il "sì" all'accordo

**2** I delegati sindacali del call center di Napoli a dicembre firmano l'intesa e a febbraio accettano di collaborare all'aumento della produttività

### Anno 2017: il Tribunale della Capitale si intasa

**3** A Roma partono decine di cause di lavoro intentate da 1.000 lavoratori (su 1.600), finora 30 volte ha vinto l'azienda, due i dipendenti.

### Aprile 2018: sale l'attività dell'azienda partenopea

**4** A Napoli viene fatto il primo bilancio dell'accordo: la produttività è salita del 7% e l'88% dei lavoratori si dichiara soddisfatta.

#### La rinascita del call center

I dati di Almaviva Napoli a un anno dal referendum che sancì il "sì" all'intesa azienda-sindacati

	Produttività <b>+7%</b>
	Miglioramento della qualità <b>+6%</b>
	Livello di soddisfazione degli 800 dipendenti <b>88%</b>
	Livello di soddisfazione dei lavoratori per le loro proposte di miglioramento del lavoro <b>84%</b>

#### I quattro punti dell'accordo

- 1** Riduzione temporanea dei compensi
- 2** Restituzione dei tagli alle buste paga dopo il ritorno in attivo dell'azienda
- 3** Controlli individuali sui lavoratori a più basso rendimento in presenza di un delegato sindacale
- 4** Controllo bimestrale dei conti aziendali da parte dei sindacati



La sede di Almaviva a Napoli



Peso:1-6%,9-46%