

# ***DELOCALIZZARE I SERVIZI DI CALL CENTER?***



**NO GRAZIE !**

**PER IL BUON LAVORO, A TUTELA DI LAVORATORI E CLIENTI,  
PER LA TUTELA DEI LIVELLI OCCUPAZIONALI,  
PER CLAUSOLE SOCIALI GENERALIZZATE**

***Campagna nazionale per una  
moratoria contro le Delocalizzazioni***

# Campagna nazionale contro le delocalizzazioni nel settore delle TLC

## *Premessa*

Il settore delle TLC continua a rappresentare nel Paese un settore ricco e non in particolare difficoltà, con margini di fatturato ampi (il primo semestre 2009 si è chiuso con una crescita del + 1%; dati Confindustria) e con una liquidità mediamente alta. Eppure come SLC-CGIL denunciemo oggi pubblicamente il comportamento delle grandi aziende (Telecom, Vodafone, Wind, H3G, Fastweb, BT Italia) in materia di esternalizzazioni e delocalizzazioni. Un comportamento sbagliato ed ingiusto, che recherà danni all'occupazione e – più in generale – alla qualità del settore.

In particolare, dopo una sommaria indagine e uno studio sui principali contratti commerciali in essere e in via di definizione, è evidente la scelta dei principali operatori (scelta inedita per quantità e qualità), di avviare nei prossimi mesi un processo massiccio di delocalizzazione di attività oggi lavorate in Italia. Una delocalizzazione verso quei paesi (Tunisia, Albania, Romania in particolare) cui costo del lavoro è pari circa ad un quarto di quello italiano.

Inutile dire che tali lavoratori, in quei paesi, sono oggi privi di tutele collettive anche lontanamente paragonabili alle nostre, di un Contratto Collettivo Nazionale con minimi salariali dignitosi. E che in molti casi non vi sono quelle libertà sindacali minime come definite dall'Organizzazione Internazionale del lavoro (ILO).

Nello specifico, solo analizzando le politiche di delocalizzazione avviate dalle sei aziende sopra indicate, riteniamo siano a rischio nel breve periodo (anno 2010) circa quattro mila posti di lavoro (4000), con evidente sottrazione di volumi di attività all'intera filiera delle TLC.

Ed il tutto esclusivamente per aumentare gli attuali profitti a vantaggio degli azionisti, come risposta ad un calo dei guadagni, in un settore che genera comunque profitti e liquidità.

In particolare come SLC-CGIL denunciemo una politica non solo di esternalizzazioni di attività verso imprese di outsourcing italiane (Comdata, Almaviva, Teleperformance, E-Care, ecc.), ma - tramite subappalto delle stesse - verso aziende oggi operanti in Romania, Albania, Tunisia, Turchia, Sud America.

Una scelta questa sbagliata socialmente e industrialmente, in contraddizione con la produzione normativa dell'Autorita Garante per la Comunicazione (AGCOM) che, anche ultimamente, ha sottolineato l'esigenza di una maggiore trasparenza, una maggiore responsabilità delle imprese titolari di licenza, una maggiore attenzione alla qualità verso i consumatori (si veda per tutte la delibera n. 79/09).

Una scelta sbagliata socialmente in sé ma che si colloca oggi in un momento di difficoltà dell'economia nazionale con una delle più gravi crisi occupazionali degli ultimi decenni: il sistema delle imprese (soprattutto quelle che si basano su servizi avanzati, sulla capacità commerciale di fornire soluzioni personalizzate, ecc.) dovrebbe salvaguardare i livelli occupazionali, eventualmente ripensando le politiche di esternalizzazione di volumi di attività, non certo incoraggiandole.

Una scelta sbagliata industrialmente, soprattutto nel settore delle telecomunicazioni: le aziende oggi vanno delocalizzando la “gestione” dei clienti di fascia bassa e media, limitandosi alla gestione in house dei clienti top e a maggior capacità di spesa.

Poiché però il futuro del settore sarà sempre più dipendente dalla capacità di “alfabetizzare” all’uso delle tecnologie di comunicazione (sia fissa che mobile) fasce sempre più ampie della popolazione, con la trasformazione degli attuali terminali in veri e propri “portali” (per comunicare, fare impresa, qualificare il tempo libero), rinunciare all’evoluzione dei consumatori medi in possibili “fruitori alti” di nuovi servizi e applicazioni, significa rinunciare alla crescita di nuovi e più avanzati modelli di consumo.

In Italia infatti occorre accompagnare un mercato ancora oggi ancorato sulla fonia, verso una maggiore capacità di utilizzo convergente degli apparati (dalla banda larga in mobilità, alla “casa e all’impresa digitale”, ecc.). Mettere “fuori” i clienti di fascia media (chiamati nei modi più diversi: 4 stelle, Silver, ecc.) vuol dire ridursi i propri margini di crescita.

Soprattutto vuol dire una minore personalizzazione del servizio, una peggiore qualità nella gestione del contatto, una minore capacità di commercializzazione. Tutto questo con buona pace del cliente e delle sue prerogative.

### ***Esternalizzazione di attività: una politica che è fallita.***

Oggi la discussione nel settore dovrebbe essere indirizzata in senso contrario: la politica seguita in materia di esternalizzazioni è – piaccia o no – fallita.

E’ fallita la strategia di esternalizzare le attività in Telecom Italia (la madre di tutte le “esternalizzazioni”): non vi è stata alcuna specializzazione produttiva, alcuna valorizzazione dell’occupazione ceduta. Non solo la qualità del servizio non è migliorata; non solo il rapporto costi/benefici si è dimostrato incongruente; non solo centinaia di cause legali hanno dimostrato anche la mancanza, in diversi casi, delle condizioni organizzative minime, ma le centinaia di posti di lavoro persi e la fragilità delle nuove imprese sono lì a dimostrare che il settore non è cresciuto andando in quella direzione.

E questo non riguarda solo Telecom: le difficoltà di aziende come Omnia, Agile, Phonemedia, Comdata, Almaviva e la stessa politica portata avanti da Teleperformance, E-care e Transcom (per non considerare la situazione delle imprese che operano negli appalti della rete) sono a dimostrare che la cessione di lavoratori ed attività (anche quando contrattata con buone clausole sociali e con buoni accordi) non risolve il problema di un settore che non ha ancora sviluppato una responsabilità sociale diffusa, una cultura della qualità e degli investimenti omogenea, una pratica relazione e sindacale in grado di tutelare l’intera filiera con regole uguali per tutti.

### ***Lo scandalo delle imprese che riducono la forza lavoro ed intanto esternalizzano e delocalizzano.***

Vi è poi uno “scandalo nello scandalo”. Da un lato assistiamo da parte di queste aziende (Telecom, H3G, BT) ad una politica di riduzione dei livelli occupazionali interni (tramite contratti di solidarietà, cassa integrazione, mobilità incentivata, ecc.) con forti sacrifici da parte dei lavoratori più sindacalizzati; dall’altra vi è una politica di sistematica riduzione di attività fino ad oggi lavorate in casa (per esempio di Telecom) su cui potrebbero essere riconvertiti gli esuberanti dichiarati.

Per di più secondo un modello che “stressa” le imprese di outsourcing con politiche sugli appalti basati al massimo ribasso, tanto da rendere difficile anche la stessa tenuta occupazionale negli outsourcing che sono - quindi - “invitati” a sub appaltare all’estero.

Insomma, siamo alle prese con una vera e propria strategia che rischia di:

- a- ridurre le attività lavorate internamente dalle grandi aziende, riducendo i livelli occupazionali interni ed impedendo possibili riconversioni degli attuali occupati;
- b- “stressare” con gare al massimo ribasso anche la parte finale della filiera, con outsourcing sempre più ridotti a divenire stazioni appaltanti di altre aziende (con fenomeni di sub appalto, che fanno perdere poi “le tracce” delle stesse attività di customer);
- c- incentivare la delocalizzazione di attività a forte valore aggiunto, verso paesi dove le condizioni dei lavoratori sono drammatiche.

Il tutto per aumentare i margini di profitto, con grande danno verso tutti: i lavoratori dipendenti delle grandi aziende, i lavoratori degli outsourcing, i clienti finali (cui dati vengono lavorati presso aziende estere, con buona pace della qualità, della trasparenza, della tutela della privacy).

E questo in un momento di difficoltà del sistema paese, con centinaia di migliaia di disoccupati in più.

### ***La nostre proposte***

Per questo come SLC-CGIL ci mobiliteremo sia a livello di singola azienda (con comunicati e percorsi specifici) che di settore. In particolare per chiedere alle imprese, a ASSTEL, al Governo:

- una **moratoria contro ogni delocalizzazione** di attività di customer care e di lavorazioni di back office;
- il **rispetto delle Delibere Agcom** per noi, nei fatti, svuotate di senso dall'attuale politica degli appalti e dei sub appalti, a partire dalla delibera n. 79/09;
- la definizione di un **Avviso Comune** che riconosca il valore della **riconversione professionale dei lavoratori come prima vera tutela occupazionale**, che recepisca **clausole sociali** chiare per l'assegnazione/cambio di appalti **salvaguardando i livelli salariali**, che sancisca **tutele occupazionali minime** in caso di cessione, che preveda la costituzione di un Osservatorio nazionale sulle attività in appalto, al fine di seguire le catene produttive in tutte le diverse aziende. Osservatorio che potrebbe predisporre un Capitolato generale di appalto “tipo” che si basi su responsabilità in solido delle imprese e parità di trattamenti economici e normativi tra lavoratori in house e lavoratori in appalto. Questo per distinguere tra vere operazioni di “specializzazione produttiva” e mere operazioni di contenimento di costi/licenziamenti.

## Allegato (il quadro ad oggi, le stime per il 2010)

### *Premessa*

Il presente rapporto è frutto di un vero e proprio lavoro “investigativo” operato da diversi delegati sindacali che operano nelle varie aziende di TLC. Un ringraziamento va inoltre alle compagne e compagni coordinatori regionali di SLC-CGIL responsabili delle tlc per il loro contributo.

Diversi operatori sono stati inoltre contattati informalmente, anche tramite l’assistenza dei sindacati locali operanti nei diversi paesi. Purtroppo non è possibile dire con precisione quanti siano oggi i lavoratori che operano per aziende italiane e già questo testimonia della mancanza di trasparenza e delle difficoltà di una azione a livello di settore.

Ovviamente quanto le aziende stanno facendo - per quanto ci risulta - non è illegale e per tanto il loro comportamento, anche se venisse provato per quantità e qualità quanto denunciato, è pienamente legittimo (per di più la maggior parte delle attività non sono date in appalto direttamente dalle grandi aziende -con l’eccezione di H3G- ma risultano sub appalti dei fornitori italiani).

Un comportamento legittimo da un punto di vista legale quindi, meno – per noi – da un punto di vista sindacale, politico ed etico.

Chiariamo ciò in quanto riteniamo che sul tema tutti devono essere chiamati a fare la propria parte: le aziende in primo luogo (ovviamente), il Governo (soprattutto in un momento di così evidente difficoltà occupazionale per il Paese), la stessa Confindustria.

### *Situazione a fine ottobre 2009*

**Wind:** l’azienda di proprietà dell’egiziano Sawiris ha annunciato l’avvio in Romania e in Albania (tramite specifiche aziende) di alcune centinaia di postazioni (per un equivalente di almeno 300-400 lavoratori). Al riguardo dirigenti di imprese rumene sono già in Italia per lo studio degli applicativi e dei sistemi informatici (in particolare nel centro di Pozzuoli).

**H3G:** l’azienda guidata dal dott. Novari già oggi lavora in outsourcing circa la metà delle chiamate e delle pratiche amministrative (in particolare nel Sud Italia e all’estero) con contratti commerciali in essere con aziende operanti a Tirana, Bucarest, Tunisi per un totale di 400 operatori. L’azienda ha comunicato nel corso di un recente incontro con i sindacati che intende lavorare in house esclusivamente i clienti a “5 stelle”, implementando le attività da dare in appalto, estero compreso. Al momento sono in corso trattative per portare ad almeno 600 la forza lavoro estera (sviluppo in Argentina).

**BT:** la catena del sub appalto è quanto mai complessa da ricostruire. Attualmente servizi di assistenza per BT sono svolti in Romania e in Albania (per una stima prudenziale di 100 operatori circa).

**VODAFONE/TELE 2:** tramite i suoi principali fornitori (Comdata, Comdata Care, E-Care, Transcom, ecc.) sono già operanti sub appalti in Romania per circa 300 lavoratori. In corso di definizione sono inoltre operazioni di sub appalto in Albania.

**TELECOM:** una stima di massima identifica in almeno 500-600 i lavoratori che opereranno per l'azienda in Tunisia (dove sono già iniziate le selezioni del personale), Albania, Romania, Turchia, Argentina.

**FASTWEB:** diverse attività in sub appalto sono attualmente lavorate in Albania e Romania, anche se per soli picchi produttivi da parte di fornitori.

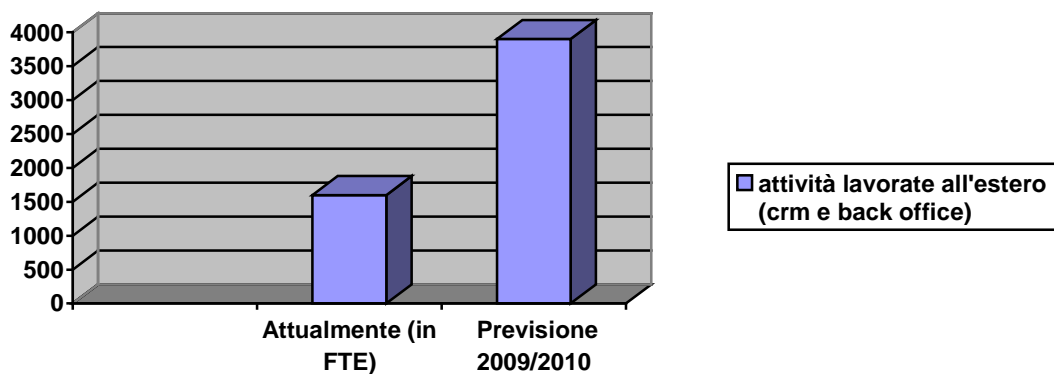


Fig. 1 Quadro attuale e previsioni per il 2010

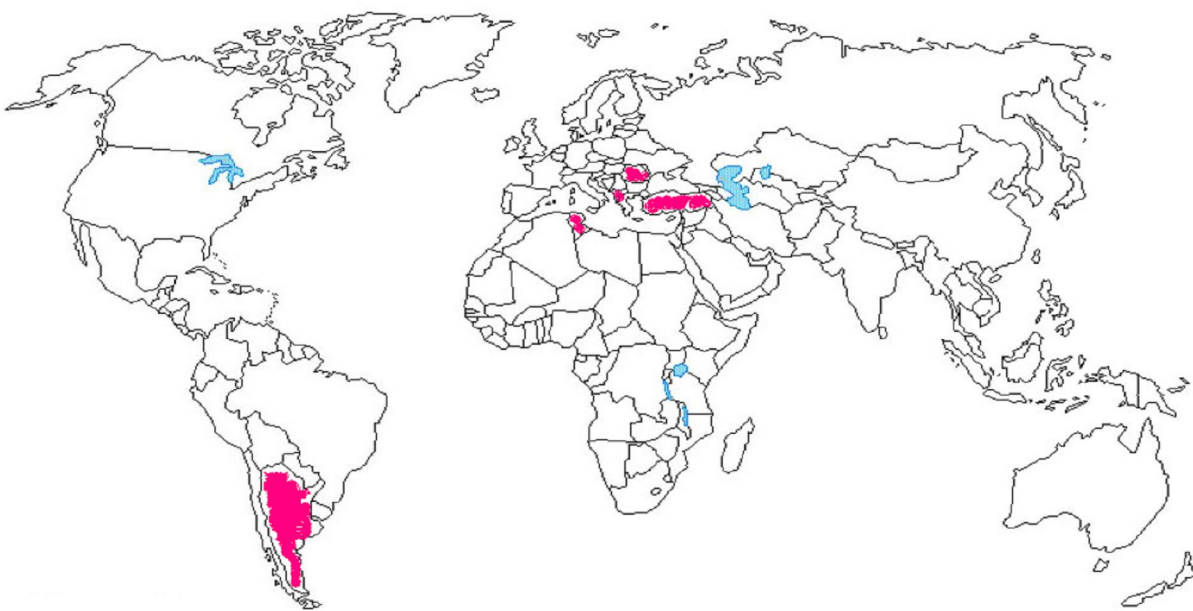


Fig. 2 Paesi dove operano call center in outsourcing per aziende di TLC italiane

*Riepilogo per nazioni*



**TUNISIA: 500 lavoratori stimati**



**• COS TUNISIE •**

**Cerchiamo  
Operatori  
Inbound**



**Selezioniamo per il Primo Operatore  
di Telefonia Mobile in Italia**



**OPERATORI DI LINGUA ITALIANA**  
anche privi di esperienza specifica.

Nous vous offrons :

- Un travail à temps plein ou à temps partiel**
- Une rémunération très intéressante**
- Des primes très motivantes**
- L'accès à une carrière évolutive**

**CONTACTEZ NOTRE JOB CENTER**

**COSTUNISIE SA**  
6, Rue du Métal - Bp123 - La Chaïrûia II - Tunis.  
Tél. : **70 10 37 37** - Fax : **70 83 81 71**  
Email : **recrutement@gruppocos.it**

*(pubblicità apparsa su "le presse" principale giornale tunisino)*



ROMANIA: 1400 lavoratori stimati



Nota: grazie agli amici del sindacato rumeno per chi è interessato siamo in grado di fornire anche i nominativi degli operatori coinvolti (scrivete a [segreteria.nazionale@slc.cgil.it](mailto:segreteria.nazionale@slc.cgil.it)). Avevamo pensato in un primo tempo di pubblicare tale elenco, poi - per paura di ritorsioni verso questi lavoratori - non lo abbiamo fatto.

**Il punto interrogativo** è perché le aziende in questione da noi interpellate hanno smentito la presenza di sub appalti in quell'area. Come SLC-CGIL abbiamo però visionato missioni di "formatori" delle aziende in questione in questi paesi e in diversi casi sono giunte segnalazioni da parte dei sindacati locali.





**ALBANIA: 1000 lavoratori stimati**



*In Albania si trovano delocalizzate attività di call center anche per altre imprese non delle TLC tra cui **SKY**.*



**TURCHIA: dato non stimabile**



**ARGENTINA: 350 lavoratori stimati**

