



Lavoro a rischio. Sono 2.670 i dipendenti a tempo indeterminato di Almaviva Contact



Occupazione femminile. Il 67% del personale di Almaviva Contact è composto da donne

Viaggio nel comparto in crisi, Almaviva e Abramo con lo spettro dei licenziamenti alla fine della cassa integrazione

# Call center all'ultima chiamata «Oltre tremila posti a rischio»

I sindacati: «Situazione insostenibile, la Regione dia seguito agli impegni presi a Roma»

Fabio Geraci

Oltre tremila i posti a rischio nei call center palermitani. A temere di più sono gli operatori di Almaviva Contact e di Abramo Customer Care, le due aziende che più delle altre lamentano difficoltà economiche per la perdita dei volumi di traffico telefonico. La situazione è critica e di mese in mese appare sempre più drammatica perché WindTre e Sky, il cui contratto con Almaviva scadrà a giugno di quest'anno, stanno riducendo progressivamente il loro impegno su Palermo spostando le loro commesse all'estero, in gran parte in Albania, Romania e Croazia. Con il risultato che molti lavoratori subiscono percentuali di cassa integrazione straordinaria superiori anche al 45% arrivando a guadagnare non più di 400 euro al mese. I sindacati temono che Almaviva, quando scadranno gli ammortizzatori sociali prorogati fino a settembre, possa annunciare i licenziamenti a meno che il Governo nazionale non imprima una forte accelerata alla promessa riforma del settore. Ma finora, complice l'epidemia di coronavirus, tutto sembra tacere. «Siamo preoccupati»

dichiara Eliana Puma della Fistel Cisl Sicilia - abbiamo chiesto un incontro al presidente della Regione per dare seguito agli impegni presi al Ministero ma non ci ha più convocato nessuno. Nel frattempo, malgrado le riunioni a Roma, Wind e Sky continuano a ridurre le commesse. Una situazione insostenibile: se continua così a settembre i licenziamenti saranno inevitabili».

Anche uno dei maggiori competitor, Abramo, ha annunciato il mancato rinnovo dei contratti di oltre 150 lavoratori a tempo determinato e pure per chi ha il posto «fisso» la tanto temuta lettera di li-

**Commesse all'estero  
Tagli alle retribuzioni  
e aumenta il ricorso  
al personale in Albania,  
Romania e Croazia**

**Pressing sul Governo  
Chiesti sgravi fiscali  
e fondi per riconvertire  
gli operatori verso  
le nuove tecnologie**

## Ecco la mappa delle aziende

### Almaviva Contact

● 2670 lavoratori a tempo indeterminato, di cui circa la metà PT4 e il 67% donne, e 502 lavoratori Co.co.co. Retribuzione media: 600 euro con l'applicazione della cassa integrazione per un PT4, 800 per un PT6, poco più di mille per una parte residuale di full time. Le retribuzioni dei Co.co.co. sono invece legate alle campagne e oscillano tra i 300 e i 500 euro.

Aziende committenti: Wind, Tre, Tim, Sky, Alitalia, Trenitalia, Amg Gas, Amex, Regione Toscana.

### Abramo Customer Care

● 193 lavoratori a tempo indeterminato (tutti part-time, oltre il 60% donne) e circa 300 lavoratori atipici. Retribuzione media tra i 700 e gli 800 euro, qualcosa in meno per stagisti e Co.co.co. in un range compreso tra i 400 e i 600 euro. Aziende committenti: WindTre, Tim, Yoox, Enel, Edison.

### Exprivia Project

● 234 lavoratori a tempo deter-

minato (soprattutto part-time). Commessa unica con Enel Servizio elettrico nazionale. Retribuzione media tra i 700 e i 900 euro.

### Comdata Group

● 147 lavoratori a tempo indeterminato di cui l'80% part-time e a maggioranza di dipendenti donne. Commessa unica di WindTre. Retribuzione media: 800 euro per PT4, 1000 per PT6 e 1300 per un FT.

### Atlanet

● 150 addetti a tempo indeterminato ma a maggioranza part-time. L'azienda lavora con BT, filiale italiana di British Telecom. Retribuzione media da 1000 a 1400 euro.

### 4U Servizi

● 20 lavoratori a tempo indeterminato ma a maggioranza part-time. Il cliente è Sisal. La retribuzione media è tra i 700 e gli 800 euro.

### Legenda

● PT4 (part-time a quattro ore); PT6 (part-time a sei ore); FT (full time). Fonte sindacati. (\*FAG\*)

enziamento potrebbe arrivare al più presto. La responsabilità sarebbe da attribuire al crollo delle attivazioni sul servizio 159 Wind e, in modo particolare, alla diminuzione del numero delle chiamate sulla commessa Tim. Quest'ultimo cliente «di peso» era stato attaccato in una nota congiunta da Cgil, Cisl e Uil che avevano accusato la compagnia telefonica di aver «girato» una parte del traffico telefonico ad Almaviva Palermo, garantendogli così maggiore lavoro ma, allo stesso tempo, lasciando «Abramo» nei guai. In realtà era già ben chiaro a fine gennaio che i 3.500 posti della società calabrese, ovvero praticamente l'intera forza lavoro del gruppo, erano in pericolo a causa della drastica riduzione dell'attività di Tim. «La Regione dice il segretario regionale Uil-Com, Giuseppe Tumminia - aveva garantito il suo supporto sulla commessa Sky ma non ci sono stati passi avanti mentre sulla vertenza Abramo sappiamo che sono in corso alcuni contatti tra l'azienda e i suoi clienti ma ancora non abbiamo riscontri oggettivi. Nel frattempo le 140mila chiamate "scompare" dal call center fanno tremare i circa cinquecento addetti palermitani e le loro famiglie. Del ta-

volto ministeriale non c'è traccia, al contrario abbiamo apprezzato la convocazione del sindaco Orlando per il prossimo sei marzo. Ma se i tempi della politica sono questi, Palermo è candidata alla sconfitta e i lavoratori saranno costretti a difendersi esclusivamente con gli scioperi». Per salvare il posto di lavoro dei dipendenti di Almaviva Palermo, ma anche di quelli di Abramo e dell'intero settore dei call center servono strategie precise. «Questo mondo è al collasso - sottolinea Francesco Assisi, segretario generale della Fistel Sicilia - perché tutti i players sono ostaggio dei committenti che in un attimo possono decidere la sorte di centinaia di persone spostando il traffico da un fornitore all'altro senza nessun tipo di giustificazione. Servono regole certe, le tariffe devono tenere conto del costo del lavoro ma occorrono anche un fondo di settore, sgravi fiscali per le società che decidono di riportare l'attività in Italia e soprattutto risorse per riconvertire i lavoratori verso le nuove tecnologie. Il problema ormai non è solo di Almaviva ma la crisi ha già raggiunto Abramo che ha difficoltà a pagare gli stipendi. (\*FAG\*)

© RIPRODUZIONE RISERVATA

La storia di Valeria e Andrea: «Per risparmiare ci muoviamo sempre insieme con un solo motorino e a fine turno uno aspetta l'altra»

## Uniti nella vita e nel lavoro: «Che sacrifici per il posto fisso»

Si sentono precari anche se sono assunti con un contratto a tempo indeterminato. A febbraio, ad esempio, sono rimasti fermi per undici giorni tra ferie forzate e cassa integrazione obbligatoria decisa dall'azienda per via del calo delle commesse. È la storia di Valeria Mendola, 45 anni, e Andrea Avellone, di 44, sposati nella vita e coppia anche nel lavoro. Pt4 lei, Pt6 lui, ossia dipendenti part-time entrambi di Almaviva Contact a quattro e sei ore, costretti a razionalizzare di tutto pur di sopravvivere. Alla fine due stipendi entrano in casa ma non bastano e così la coppia si deve arrangiare anche negli spostamenti per

andare da Bagheria, dove abitano, fino in via Filippo Cordova dove c'è la sede del call center. «Facciamo tutto assieme e non ci pesa - svela Andrea - siamo sempre stati molto uniti. Certo oggi pensiamo anche a risparmiare e dunque ci muoviamo con un solo motorino così sprechiamo poca benzina visto che ogni giorno percorriamo circa 50 chilometri. E siccome i turni non sempre coincidono ci aspettiamo a vicenda in maniera da ritornare con lo stesso mezzo. Ma, rispetto ad altri, questi sono piccoli sacrifici». Assunti nel 2004 con i contratti a progetto nella vecchia Cosmed, entrambi sono transitati dopo tre anni in Almaviva: come accade normalmente si



Vita di coppia. Valeria Mendola e Andrea Avellone, entrambi dipendenti di Almaviva

sono fidanzati, sposati e hanno comprato una casa convinti che il futuro sarebbe stato sereno. E invece...

«Non credevo che questo fosse il lavoro della vita - ammette Valeria - ma pensavo che, almeno con un posto fisso, saremmo stati sereni. All'inizio riuscivamo pure a guadagnare bene, però adesso le cose sono cambiate. Mi piacerebbe permettermi una vacanza ogni tanto ma ormai per noi è un lusso». Tra bollette, mutuo, assicurazione, benzina e generi di prima necessità c'è poco spazio per gli extra. «Rinunciamo a tutto il superfluo - spiega ancora Andrea - mangiamo sempre in casa, anzi spesso siamo

dai miei suoceri a pranzo e cena che ci aiutano come possono. E lo stesso fa mio papà. Dal canto mio ogni tanto mi invento fotografo freelance cercando di trasformare la mia passione in un'opportunità. Ma si tratta di qualche lavoretto che serve solo per arrotondare». Finora niente figli ma se arrivassero sarebbe un problema? «Non ci siamo preclusi questa possibilità a causa del lavoro - dicono all'unisono - anzi saremmo ben felici di accoglierli. Ma certamente la sfida da affrontare sarebbe tosta, e non sotto il profilo dell'impegno da genitori, ma per una semplice e purtroppo oggettiva difficoltà economica. (\*FAG\*)

© RIPRODUZIONE RISERVATA