

APPALTI CUSTOMER CARE “Mondo ENEL”: IL 9 GENNAIO SCIOPERO

Le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil hanno espresso, in più occasioni nei mesi scorsi, forti preoccupazioni sulla tenuta occupazionale nelle attività di customer care legate alle attività al “mondo” Enel, in particolare per quel che concerne gli incontri svolti con Accenture in relazione ai cambi di appalto sulle gare inerenti alle attività di back-office e quality. Da quel che emerso nel corso di diversi incontri, le gare prevedevano, a fronte di una previsione di esuberi di circa il 35% dell’intera forza lavoro, un meccanismo “premiale” per le aziende che in fase di gara si fossero impegnate a riconvertire su altre attività, al di fuori di Enel, gli addetti in eccedenza.

I primi incontri, alla ricerca di un accordo di clausola sociale che garantisse la piena occupazione, hanno evidenziato fin da subito il “barbaturco” messo in atto dalle aziende aggiudicatrici, con la complicità di Enel: superare il principio di territorialità. In questo scenario, Accenture, primo outsourcing aggiudicatario coinvolto, formalizza proposte assunzionali a centinaia di chilometri di distanza dalle sedi ove operano attualmente le lavoratrici ed i lavoratori, in alcuni casi anche in regioni diverse, neanche limitrofe. Una “deroga” inaccettabile anche rispetto ai principi cardine della stessa clausola sociale.

Questo è un chiaro tentativo di eludere la clausola sociale, scaricando sulle persone, in modo irresponsabile, il prezzo dei processi di automazione. Un atteggiamento irresponsabile per una committenza, quale ENEL, che vede nel Ministero dell’Economia e delle Finanze il suo maggiore azionista.

Oggi il problema imminente riguarda 1500 lavoratrici e lavoratori operanti sulle attività back-office e quality, ma se questo principio fosse esteso alle prossime gare in scadenza sul front-end, potrebbe riguardare complessivamente oltre 6mila lavoratrici e lavoratori che da anni svolgono attività di assistenza alla clientela per le varie attività legate all’ex monopolista energetico. Per questo motivo, le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, nel rispetto delle franchigie e del principio di rarefazione previste dalla normativa in materia di sciopero hanno proclamato **sciopero per l’intero turno, in tutte le aziende coinvolte, per il prossimo 9 gennaio 2026. Per quella data saranno organizzati presidi e manifestazioni presso le sedi Enel, a partire dalla direzione generale in Via Luigi Boccherini 15, Roma.**

Le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil hanno già chiesto un incontro al Ministero delle Imprese e del Made in Italy e, soprattutto, nei prossimi giorni chiederanno a responsabilità sociale l’azionista di riferimento di Enel.

È immorale per qualsiasi azienda, a maggior ragione per una azienda a controllo pubblico, con utili milionari frutto di extraprofitti, risparmiare ed aumentare i propri ricavi, scaricando il peso sui lavoratori degli appalti del settore crm/bpo. Se questo è anche l’approccio del governo italiano, nell’affrontare gli effetti della digitalizzazione e della automazione sul mercato del lavoro, la crisi occupazionale del settore customer care, non sarà altro che la punta dell’iceberg che si abatterà sul sistema occupazionale italiano.

Roma, 3 dicembre 2025

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL