

SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE. QUALE FUTURO PER LE LAVORATRICI ED I LAVORATORI DEL CUSTOMER CARE ENEL MERCATO TUTELATO?

La riforma energetica italiana ha portato, a partire da metà 2024, alla fine del Mercato Tutelato per la maggior parte dei clienti nel settore dell'energia elettrica, con passaggio obbligatorio al Mercato Libero o al nuovo Servizio a Tutele Graduali (STG) per i non vulnerabili, mentre i clienti vulnerabili (anziani, fragili) hanno ancora la possibilità di rimanere nel mercato tutelato. Questa movimentazione di clienti ha comportato una rimodulazione dei volumi di traffico nei numeri verdi di assistenza alla clientela, che ha generato eccedenze, tra coloro che operano nel settore customer care sulle attività di Enel mercato tutelato.

Una fase transitoria governata da una importante negoziazione tra organizzazioni sindacali, aziende del comparto energetico e istituzioni, ha permesso di accompagnare la transizione senza generare drammi occupazionali. Il problema occupazionale, però, non è risolto definitivamente, perché ancora non esistono risposte certe per le lavoratrici ed i lavoratori operanti sul mercato tutelato, su quale sarà il loro futuro terminata la transizione della clientela al mercato libero.

Non è sicuramente incoraggiante, il nuovo approccio di Enel, nella gestione dei cambi di appalto per il futuro delle lavoratrici e dei lavoratori operanti sul mercato tutelato. Il tentativo di eludere il principio della territorialità nel bando di gara dei servizi back-office e quality, va bloccato senza mezzi termini, altrimenti è concreto il rischio di ritrovarsi senza garanzie e protezioni anche sulle future gare, comprese quelle relative al mercato tutelato.

La clausola sociale è una norma di civiltà, che, da 2016 in poi, ha garantito la piena continuità occupazionale di migliaia di lavoratori, garantendo condizioni economiche e normative, ma soprattutto di poter continuare ad operare all'interno del proprio territorio. Un principio, quello della garanzia territoriale, sancito nel Ccnl delle Telecomunicazioni e consolidato nella prassi da centinaia di accordi sindacali in materia di clausola sociale.

Il 9 gennaio lo sciopero di tutto il personale operante sui servizi di assistenza alla clientela delle committenti Enel, Enel X, E-distribuzione, avrà tra i temi centrali delle rivendicazioni a sostegno delle lavoratrici e dei lavoratori, anche il futuro degli addetti operanti sul mercato tutelato. Nelle manifestazioni che si svolgeranno in diverse città d'Italia, si uniranno tutti coloro che operano per gestire la variegata clientela della galassia ENEL, al fine di difendere il proprio futuro lavorativo.

Roma, 7 gennaio 2026

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL