

Stralci di un'intervista a Senza Soste di giugno 2014.

1) Il contratto per la gestione dei servizi Seat scade a maggio 2015 e la situazione da gennaio di quest'anno è precipitata. Seat, che aveva assicurato all'azienda che avrebbe riscosso il 100% delle fatture non pagate a causa del concordato, ha comunicato che avrebbe pagato soltanto il 20% del debito che si aggira attorno ai 2 milioni di euro. Il gruppo Contacta si era esposto finanziariamente per pagarci gli stipendi regolarmente anche nei due mesi in cui non aveva incassato da Seat e quindi in seguito a questa notizia la situazione si è fatta critica. I colleghi di Torino di Voice Care ne hanno immediatamente fatto le spese, perché questa manovra ha messo la società in capitale netto negativo: a quel punto i rapporti fra Seat e il gruppo Contacta si sono fatti molto tesi e nonostante un tavolo congiunto fra azienda, istituzioni e sindacati (a cui abbiamo partecipato anche noi rsu di Livorno) non c'è stata alcuna proposta o intesa per risollevare le sorti di Voice Care. Ci hanno riprovato anche in seguito i segretari nazionali di categoria confederali, portando a un tavolo perfino la stessa Seat che tuttavia a causa del concordato non è stata in grado di fare proposte o prendere decisioni che potessero aprire squarci positivi per il futuro di Voice, cosa che ha portato al fallimento e a circa 200 licenziamenti. Ovviamente tutto questo ha avuto grandi ricadute sul fronte livornese: da una parte una grande incertezza e demoralizzazione per l'incertezza sul futuro, dall'altra il dover gestire improvvisamente grandi volumi di traffico telefonico e servizi Seat di vario genere che prima erano gestiti dai colleghi torinesi. Questo avrebbe potuto essere letto anche come una scommessa su di noi, puntare tutto su Livorno, lavorare bene e provare a garantirci un futuro dopo maggio 2015, se non fosse che nel frattempo ci è stata portata via l'unica commessa che nell'ultimo anno avevamo gestito, Findomestic, che aveva dato lavoro a circa 80 operatori. Lo spostamento di questa commessa da People Care a Contacta ci ha molto preoccupato: significava infatti rendere nuovamente la nostra azienda totalmente monocommessa e legarne il futuro soltanto a Seat e alle sue vicissitudini controverse. Al momento per gestire il picco di traffico e per andare incontro al periodo di ferie programmate si sta ricorrendo anche all'utilizzo di lavoratori interinali, cosa che non accadeva da anni. Anche questo sempre in un'ottica di flessibilità totale tanto cara all'azienda: nessun aumento stabile di orario (da 4 a 6 o 8 ore) ma utilizzo di lavoratori con contratti a poche ore, estesi secondo i bisogni del momento, e ricorso al supplementare (pagato come ordinario) nel caso di lavoratori a tempo indeterminato sempre secondo le esigenze di traffico. Insomma, il quadro si presta alle letture più svariate... anche se in questo momento stiamo gestendo grandi volumi di traffico non siamo tranquilli. A luglio è prevista l'assemblea dei creditori che dovrebbe porre fine al concordato Seat, a quel punto forse la situazione prenderà dei contorni più definiti: la paura è che vista la situazione possano decidere di riprendersi in parte o totalmente i servizi che noi stiamo gestendo affidandoli a personale interno, o che per mantenerceli ci possa essere chiesto di aprire una trattativa per abbassare il costo del lavoro, cosa che per noi sarebbe molto difficile accettare visto che mancando una contrattazione di secondo livello si andrebbe a toccare il nostro stipendio di lavoratori part time nel vivo.

2) Come già più volte ribadito all'azienda ma anche ai tavoli che recentemente abbiamo fatto con le istituzioni (in regione e durante un incontro pre-elettorale aperto ai candidati a sindaco), le promesse fatte quasi 5 anni fa in provincia non sono state mantenute. L'impegno preso anche con le istituzioni era quello di rendere la nostra azienda pluricommessa facendo di Seat (i cui servizi erano già in forte calo all'epoca) soltanto uno dei committenti. E' stato disatteso l'impegno di far crescere People Care, estendere l'orario di lavoro da 4 a 8 ore stabilmente, allineando la realtà livornese a quella di Contacta,

un'azienda cresciuta nel tempo, che si avvale di metodi di lavoro innovativi e strumenti all'avanguardia, con contratti di lavoro regolari e a tempo indeterminato. C'è da dire tuttavia che se le promesse non sono state mantenute, anche le premesse sono venute meno: la crisi economica e le gare di appalto al ribasso, la possibilità di ricorrere nuovamente ai contratti a progetto per la gestione di servizi outbound (che sono solitamente i più redditizi per le aziende), le delocalizzazioni selvagge non sono certo venute incontro alla realizzazione del progetto che Moretti e soci ci avevano presentato. La stessa Contacta ha perso clienti importanti con cui lavorava da anni che hanno preferito assegnare le lavorazioni a chi magari garantiva prezzi più concorrenziali. Noi abbiamo tutti un contratto a tempo indeterminato e anni di anzianità: non possiamo di certo competere a livello di costo con aziende che sfruttano contributi locali per avviare le loro attività (per poi magari chiudere i battenti alla fine degli incentivi), o con chi utilizza contratti a progetto, o con chi sposta il lavoro totalmente o in parte all'estero dove ci sono lavoratori pagati 3 euro l'ora.

Come rsu comprendo le difficoltà ma noi non possiamo certo prenderci il rischio imprenditoriale sulle spalle, nè non porci degli interrogativi (preoccupanti) sulla recente chiusura di Voice Care. Non vogliamo finire in mezzo a un ricatto o essere usati come merce di scambio nella ridefinizione di un contratto commerciale fra l'azienda e Seat, che prima o poi dovranno mettersi a un tavolo e decidere del nostro futuro.

Ultime novità da giugno a adesso.

Come rsu e al fianco delle segreterie territoriali confederali di categoria ci siamo rivolti alle istituzioni, comune di Livorno, Collesalveti, e regione che ci hanno ascoltati anche in virtù del fatto che nel 2005 si fecero promotori dell'insediamento dell'allora Telegate Italia, (controllata quasi al 100% da Seat) che poi ci vendette al gruppo Contacta di Torino (creatore delle due società, Voice Care, chiusa l'anno scorso e People Care) nel 2010.

Dopo la chiusura di Voice, ci era parso subito chiaro che la situazione si stava facendo drammatica anche a causa del fatto che le uniche due commesse che avevano per un periodo diversificato il lavoro erano state reinternalizzate a Torino lasciandoci del tutto legati a Seat e al suo destino.

Nonostante Seat sia uscita dal concordato, ancora oggi non si riesce a capire quale sia la direzione che vuole prendere. Ci sembra chiaro che il rapporto commerciale e di fiducia che si era instaurato con People Care si è interrotto da tempo. La società inoltre non ha minimamente ascoltato l'appello dei confederali e anche di noi rsu che vista la brutta parata ci eravamo detti pronti a prendere in considerazione l'ipotesi di rivedere i costi del lavoro assieme agli operatori qualora questo ci garantisse la possibilità di affacciarci sul mercato e renderci più competitivi nelle gare d'appalto (che come sai si svolgono soltanto con la logica del massimo ribasso, ahimè).

Il 9 dicembre siamo stati convocati a Roma, assieme alle segreterie confederali nazionali di categoria. Attendevamo con ansia che ci venissero comunicate novità in merito alla trattativa del rinnovo della commessa, che ci era stato paventato come possibile. Invece giunti al tavolo ci siamo sentiti dire che Seat non aveva ancora palesato le sue intenzioni e che l'azienda per evitare il fallimento intendeva tutelarsi avviando al più presto la procedura 223 di licenziamento collettivo. In tal modo, qualora Seat continuasse a non farsi viva o non chiarisse le sue intenzioni a breve, i lavoratori continuerebbero a percepire regolarmente lo stipendio (e l'azienda non ci rimetterebbe un soldo...) .

Tornati a casa abbiamo iniziato il tam tam mediatico e abbiamo ripreso contatti con tutte le istituzioni.

Il nostro obiettivo è che qualcuno costringa Seat a chiarire le sue intenzioni, come minimo,

e secondariamente a valutare l'ipotesi di tenerci in considerazione nell'eventualità intendesse rifare una gara d'appalto per il servizio dopo maggio. Ci sembra chiaro, e voci di corridoio ce lo hanno anche confermato, che non intendono rinnovare con People Care ma che vorranno comunque mantenere il servizio in outsourcing.

Ci stiamo muovendo per aprire un tavolo al Mise e perchè la nostra situazione sia tenuta in considerazione al tavolo sulla vertenza sulla crisi a Livorno.

Purtroppo sappiamo che nessuna istituzione può mettersi in mezzo veramente a questa trattativa commerciale, per questo la situazione è davvero dura e critica.

Oggi due di noi mentre si svolgevano le assemblee sono stati ricevuti alla commissione lavoro in comune a Livorno, dove ci hanno rassicurato sul fatto che intendono mantenere alta l'attenzione. Il 23, durante la manifestazione, ci è stato chiesto di andare in provincia assieme al sindaco di Collesalveti che poi a sua volta ci ha invitati anche il 23 in comune. Il 23 avremo anche l'incontro con l'azienda a Guasticce, e lì vedremo che intenzioni hanno. Per il 29 invece è fissato un altro incontro in regione con l'assessore Simoncini, con cui abbiamo già parlato svariate volte negli ultimi mesi.

Margherita