

Relazione su “**esuberi di personale nel settore delle telecomunicazioni**”, audizione informale XI Commissione (Lavoro pubblico e privato) della Camera dei deputati, 20 settembre 2023

Il settore delle telecomunicazioni, che avrebbe dovuto essere da traino per la digitalizzazione e rilancio economico della Nazione, versa ormai da anni, in un paradosso tutto italiano in una crisi irreversibile e si trova di fronte ad un bivio epocale.

Committenti Telco, appalti di rete, contact center CRM/BPO e l'intero indotto versano in una grave crisi occupazionale con il concreto rischio di decine di migliaia di esuberanti nel caso in cui non dovessero essere approntate idonee risposte in termini normativi, economici e di contrasto al dumping contrattuale, alle regole che riguardano gli Over The Top (Amazon, Google, Meta, ecc.) con l'auspicio che si riesca a trovare una intesa europea tra gli operatori delle Tlc ed i Big Tech sulla condivisione dei costi di rete.

In questo contesto, già altamente complesso, si innesca la nota vertenza Tim con il piano societario che prevede la possibilità di separare gli asset infrastrutturali di rete fissa (NetCo) dai servizi (Service.Co con TIM Consumer, TIM Enterprise e TIM Brasil) e l'offerta vincolante di acquisto della Net.Co da parte del fondo KKR/Mef.

Proprio l'eventuale accordo sulla Rete di Tim apre a scenari preoccupanti per la tenuta occupazionale della Service.Co che dovrebbe essere formata da una forza lavoro di circa 17/18 mila lavoratori, ben superiore alle 8mila persone che molti rumor attribuiscono alla desiderata di Vivendi, il maggiore azionista di Tim.

Risulta evidente quanto sia necessario garantire la continuità occupazionale dei lavoratori con la formazione continua e riqualificazione professionale digitale da una parte e dall'altra garantire uscite non traumatiche dal mondo del lavoro per coloro che raggiungeranno i requisiti pensionistici, così come

finora fatto attraverso una serie di accordi con le Organizzazioni Sindacali di categoria.

In quest'ottica il decreto del 4 agosto del Ministero del Lavoro e del Mef, ~~4 agosto~~ pubblicato in Gazzetta Ufficiale pochi giorni fa e che istituisce il Fondo di solidarietà bilaterale per la Filiera delle Telecomunicazioni, appare uno strumento imprescindibile, ma non esaustivo, per gestire il tema occupazionale. Sarà altresì fondamentale costruire, nel caso si concretizzi la cessione della Rete, un accordo commerciale tra la Net.Co e la Service.Co per la fornitura di servizi che garantisca la sostenibilità aziendale e la conseguente messa in sicurezza del personale di quest'ultima.

L'effetto domino di eventuali esuberi della Service.Co si ripercuoterebbe nelle aziende dell'indotto e di tutto il comparto tlc, in una ragionevole e purtroppo allarmante previsione di oltre 20mila posti di lavoro potenzialmente a rischio.

Preoccupazioni anche per il ridimensionamento di personale ~~ha~~ avviato da Vodafone, British Telecom (per ora gestiti da accordi sindacali) e l'avvio della separazione tra Rete e Servizi

Per quanto riguarda il settore dei contact center il panorama è ancora più complesso e delicato, in quanto si sommano problemi che si trascinano da anni (il primo tavolo sui contact center al tempo Mi.Se. risale addirittura al 2010), quali le gare al massimo ribasso, difficoltà sempre più crescenti ad applicare la clausola sociale nella successione degli appalti, continua delocalizzazione delle attività specialmente in Paesi extra UE (Albania, Serbia, Moldavia), concorrenza spesso distorta e irrispettosa delle norme contrattuali e fenomeno crescente dell'Intelligenza Artificiale.

E' bene ricordare come l'attività di operatore di contact center si presenta spesso, soprattutto nelle regioni del Sud, come il primo momento di introduzione al mondo del lavoro con un grado di scolarizzazione medio-alto e tale approccio assume una forma particolare perché prevede l'inserimento in un ambiente fortemente tecnologizzato ed in continuo aggiornamento in cui gli scambi comunicativi con i clienti/utenti non sono vis-à-vis.

Se prendiamo, ad esempio, la situazione della Sicilia (ma avremmo potuto citare benissimo i casi della Campania, della Calabria o della Puglia), possiamo vedere come in questi anni tra Palermo e Catania, grandi aziende italiane, multinazionali delle telecomunicazioni e compagnie aeree hanno costruito e migliorato il loro rapporto con i clienti, utilizzando le competenze, la professionalità e la dedizione di tanti lavoratori diplomati e laureati. In questa Regione ad esempio, nel periodo di massima espansione, i lavoratori del settore TLC hanno raggiunto le 18 mila unità, quasi un quarto di tutti gli operatori italiani; ad oggi in questo territorio i numeri degli addetti impiegati sono scesi a poco meno di diecimila.

In questo momento, solamente nell'azienda Almaviva Contact, ci sono 651 addetti, (dei siti di Palermo, Catania, Rende, Napoli, Roma e Milano, ma per la stragrande maggioranza allocati in Sicilia) a rischio licenziamento per la perdita di due importanti commesse: American Express che a febbraio 2023 ha delocalizzato le attività a Madrid, eludendo così la possibilità di applicazione della clausola sociale, e la vicenda del numero 1500 del Ministero della Salute, legato alla gestione dell'emergenza sanitaria del Covid -19, cessato il 1° gennaio u.s. ai quali lavoratori è stata esclusa la possibilità di essere inseriti nell'ambito della clausola sociale per successione di un'altra commessa (vicenda nota ed attenzionata con tavolo specifico in ambito Ministero delle Imprese e del Made in Italy).

Vi è infine il problema legato alla diffusione di tecnologia di Intelligenza Artificiale, che a nostro avviso rappresenta il fenomeno che più di tutti preoccupa la tenuta occupazionale presente e soprattutto futura, non solo di questo settore.

Molte sono state le dichiarazioni sugli effetti negativi che l'impatto dell'A.I. può generare sul mondo del lavoro, non da ultimo il rapporto di Confartigianato secondo il quale sono addirittura più di 8 mln i lavoratori a rischio nei prossimi anni.

Nel settore delle tlc ed in particolare dei contact center assistiamo quotidianamente all'introduzione di sistemi che attraverso opportuni algoritmi sono in grado di ridurre le attività degli operatori.

Siamo consapevoli che l'Intelligenza Artificiale può rappresentare uno straordinario volano di crescita tecnologica ed economica e le risorse investite dall'Europa e dall'Italia in questo senso sono esplicite e non abbiamo sicuramente un approccio di tipo "luddista", ma riteniamo che questo processo se non dovesse essere seguito da sostegno alla formazione mirata per i lavoratori e soprattutto se non seguirà dovesse essere impostato un serio dibattito culturale sull' "etica degli algoritmi", sulla scia dell'Artificial Intelligent Act varato dal Parlamento Europeo a giugno e che regolerà l'Intelligenza Artificiale nel rispetto dei diritti e dei valori dell'Unione Europea, sarà tutto molto complicato da gestire.

Un esempio di questo allarme occupazionale legato allo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale che come UGL Telecomunicazioni lanciamo ormai dal 2018 è racchiuso simbolicamente nel "Capitolato tecnico di appalto indetto da Consip S.p.A. per l'affidamento dei servizi di contact center per INAIL", il quale nel punto riguardante la Digitalizzazione dei Servizi recita testualmente *"Il percorso di trasformazione in ottica full-digital dei servizi, sia interni che esterni, vede nelle modalità di erogazione dell'assistenza una delle componenti fondamentali, che dovranno a loro volta essere parte integrante del concetto stesso di "servizio digitale. In tal senso, l'omnicanalità e l'integrazione sempre più spinta di strumenti innovativi di assistenza all'interno dei flussi di servizio digitalizzati in grado di anticipare ed evitare segnalazioni da parte degli utenti, sono elementi caratterizzanti la digitalizzazione dell'Istituto. In particolare, la capacità da parte dell'Istituto di ridurre il numero di richieste di assistenza, soprattutto su canali tradizionali non digitali quali sportello e Contact Center, rappresenta un indicatore per valutare l'efficacia della reingegnerizzazione in ottica full-digital dei servizi, quale misura di un miglioramento oggettivo della qualità percepita dagli utenti utilizzatori dei servizi, che riescono a trovare all'interno del flusso di processo tutti gli elementi per interagire digitalmente a 360° con l'Amministrazione. **A tale scopo l'INAIL, nell'ambito del PNRR, si è dato come obiettivo da raggiungere, ogni anno fino a giugno 2026, la riduzione annuale del 20% del numero di richieste inviate dagli utenti al Contact Center. Pertanto, i volumi di minuti stimati per i servizi di Contact Center oggetto del presente AS, sono calcolati sulla base dei dati dimensionali estratti dall'attuale contratto in essere, considerando una riduzione annua degli stessi del 20%."***

E' fin troppo chiaro che il percorso intrapreso da INAIL in ottica di trasformazione digitale dei servizi (full-digital) che determinerà una conseguente diminuzione dei minuti stimati per i servizi di contact Center di circa. il 20% annuo (riduzione prevista per ogni anno fino a giugno 2026), determinerà delle conseguenze sul servizio creando, inevitabilmente, degli esuberanti tra le attuali risorse impiegate.

E' questo lo sviluppo dell'I.A. che vogliamo?

Crediamo di no.

Roma, 20 settembre 2023

la Segreteria Nazionale