

COMUNICATO ACCENTURE OUTSOURCING INCONTRO EX ART. 1 CCNL TELECOMUNICAZIONI

Nella giornata del 28 luglio 2026 si è svolto, come richiesto dalle Segreterie Nazionali SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL, l'incontro per l'informativa annuale ex art. 1 B) del CCNL Telecomunicazioni con l'azienda Accenture Outsourcing.

A inizio incontro il management aziendale ha illustrato la struttura della società, controllata al 100% da Accenture, sempre più focalizzata sul mercato CRM/BPO, soprattutto dopo l'acquisizione della commessa ENEL BO & Quality, nonostante le forti pressioni che lo caratterizzano sia di tipo competitivo che sui prezzi.

Proprio per far fronte a queste pressioni l'attenzione aziendale intende focalizzarsi su tre ambiti:

- Reskilling/up-skilling del personale per fronteggiare i cali di volume nelle diverse commesse
- Ricollocazione interna attraverso percorsi formativi
- Miglioramento della produttività e della qualità attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti tecnologici a disposizione, prima fra tutti l'IA

L'azienda ha quindi presentato il quadro complessivo dal punto di vista occupazionale:

- Il numero di dipendenti complessivi, con le entrate di luglio legate alla clausola Enel, è di circa 1.250 dipendenti, di cui circa 900 con contratto Telecomunicazioni (altri contratti applicati sono metalmeccanico, commercio, credito, alimentari)
- Le sedi (dati aggiornati a giugno) sono: Potenza (199 dipendenti), Napoli (142), Milano (69), Palermo (109), Roma (99), Padova (30), Campobasso (42), Bari (21), Firenze (8), Pescara (19), Varese (1)
- Il personale è prevalentemente femminile (70%) e suddiviso nelle seguenti fasce di età: <35 anni 14%, 35-44 anni 35%, 45-54 anni 32%, >55 anni 20%
- La maggioranza del personale, pari al 67%, è inquadrato nella fascia retributiva B2 (3° liv), il 9,8% B3 (4°), il 10,3 % C1 (5°), il 6% C3 (6°), e poco più del 6% tra C4 e D1 (7° e Q)
- Il 68% ha un orario di lavoro FT, mentre il restante 32% ha un PT che varia nelle fasce dal 50% al 75%

Per quello che riguarda le prospettive industriali è stato comunicato come, obiettivo di questa fase, quello di stabilizzare i servizi e, solo in una fase successiva, di partire con nuove attività per la riconversione del personale. Il tutto supportato da un percorso formativo erogato sia attraverso gli strumenti aziendali formativi a disposizione che tramite training on the job.

SLC - **CGIL**
FISTel - **CISL**
UILFPC - **UIL**

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori Federazione Poste e Comunicazioni

Grande focus è stato portato sull'utilizzo di strumenti di innovazione tecnologica, di cui la capogruppo è leader mondiale, che, attraverso sia processi di automazione che con l'utilizzo sempre più massivo dell'IA, dovrebbero portare all'ottimizzazione dei processi di BPO.

Su questo punto si è aperta una accesa discussione in quanto, come Segreterie Nazionali, abbiamo rimarcato come sul tema della transizione tecnologica e, in particolare modo, sull'utilizzo di strumenti di Intelligenza Artificiale, le aziende abbiano il dovere di contrattare con il sindacato nel tentativo di trovare accordi condivisi al fine di scongiurare esuberi o riduzione di personale. Ma, purtroppo, dobbiamo registrare come Accenture Outsourcing continui, sul merito, ad avere un atteggiamento che chiude ad ogni tentativo di contrattazione e continui ad agire, come già fatto con la clausola sociale Enel, in maniera unilaterale generando (vedi cosa accaduto a Sulmona) veri e propri disastri occupazionali.

Non è più tollerabile sentir ripetere, dal management di Accenture, che le relazioni sindacali si applicano rispettando le leggi e il CCNL. Le relazioni sindacali sono fatte di interlocuzioni continue, a livello territoriale e nazionale, che spaziano dai temi dell'organizzazione del lavoro (smart working, orario di lavoro, programmazione delle ferie e smaltimento degli istituti a solo titolo di esempio) a quelli della gestione delle ricadute dei sistemi di automazione nel mondo di Call Center.

SLC CGIL, FISTEL CISL, UILFPC UIL ribadiscono di essere pronti ad intraprendere questo percorso senza pregiudiziali, Accenture Outsourcing è pronta ad accettare questa sfida?

Noi continueremo a pensare che ciò avvenga ma, se così non fosse, continueremmo a mettere in campo tutte le azioni che riterremo opportune.

Roma, 30 luglio 2026

Le Segreterie Nazionali

SLC CGIL FISTEL CISL UILFPC UIL

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048201
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296
UILFPC - Tel. 06-45686880