

Livecom Scs Onlus

Livecom

Primo operatore telefonico non profit

*Un'alternativa etica e responsabile
nel mondo delle telecomunicazioni*



Livecom

primo operatore telefonico non profit

Un'alternativa etica e reponsabile nel mondo delle telecomunicazioni

La filosofia

Livecom, primo operatore telefonico non profit presente e operativo sul territorio nazionale, si costituisce come cooperativa sociale di tipo B nel 2005. L'idea di Livecom nasce dal desiderio dei suoi soci di rispondere a tre bisogni fondamentali:

- creare un attore economico le cui scelte siano orientate alla crescita e allo **sviluppo integrale delle persone** (clienti e lavoratori) invece che verso la massimizzazione dei profitti
- fornire un luogo di **inserimento lavorativo** responsabile ad adolescenti e giovani con problematiche di disagio sociale e psichiatrico
- erogare **servizi altamente professionali** per favorire il progresso tecnologico ed economico del terzo settore

La volontà è quella di inserirsi in un **percorso di economia sociale** che miri alla costruzione di un **modello di sviluppo economico sostenibile e contemporaneo** e alla creazione di un immediato benessere sociale tramite l'impiego lavorativo di categorie a rischio.

Un'altra economia è necessaria

La volontà di Livecom di inserirsi in un valido percorso di **alternative etiche, responsabili e possibili** nell'ambito della **tecnologia** trova realizzazione concreta nelle collaborazioni con interessanti realtà come *Binario Etico* e *Yteck* che si occupano di **informatica solidale** grazie all'utilizzo di **sistemi open source** e **trashware**.

Altre collaborazioni fondamentali nella rete dell'**economia solidale** sono state fortemente volute e sviluppate con il *Distretto di Economia Solidale della Brianza* (con il quale è stato avviato il progetto *Cambia Banda*), diversi Gruppi di Acquisto Solidale (tra cui il *GAS Merci Dolci* di Jacopo Fo).

La cooperativa

Per affermare la **priorità delle persone** sugli altri attori del sistema economico è stata voluta dai soci fondatori la forma giuridica della cooperativa sociale per orientare completamente le risorse economiche e lavorative al conseguimento della crescita umana e professionale dei giovani svantaggiati che vi lavorano.

La modalità tramite cui si raggiunge questo scopo è quella di **un'impresa sociale inserita nel mercato**, che permette ai ragazzi inseriti di essere affiancati da uno staff di tutor con competenze tecniche e commerciali e da professionisti di informatica che consentono loro di maturare abilità specifiche e di poterle applicare con l'inserimento nell'organico lavorativo della cooperativa.

I ragazzi inseriti a cui è rivolto il Progetto Educativo vivono in situazioni di svantaggio, che riguarda problematiche sociali, fisiche o psichiche. **Questo svantaggio non può essere tale da impedire un recupero attraverso la formazione** e non può precludere la possibilità di esprimere proprie capacità e potenzialità che serviranno nel mondo del lavoro.

I valori

All'insegna dell'**eticità** e della **professionalità**, tra gli obiettivi primari c'è la costante e massima **trasparenza** sia nell'offerta dei servizi sia nella modalità di condurre il rapporto con i propri clienti.

Per quanto riguarda l'offerta, Livecom propone costi al cliente esattamente proporzionali alle proprie spese, in tal senso i prezzi sono "agganciati" ai costi per cui si ha l'applicazione di condizioni economiche migliorative a tutti i clienti ogni qualvolta se ne ottengano di migliori dai fornitori.

Per quanto attiene il rapporto col cliente, è sempre portato avanti con la massima attenzione e cura: **il cliente è una persona che dialoga con persone** che si interessano alle sue esigenze e ne curano direttamente la realizzazione. In Livecom non esistono call center di primo e secondo livello: gli operatori vengono formati per essere in grado di rispondere a tutte le richieste dei clienti. Chi sceglie i servizi di Livecom decide di **orientare la sua spesa telefonica o di connessione verso un operatore che non persegue la logica del guadagno ad ogni costo.**

Le parole d'ordine della nostra attività sono:

- **Professionalità** nell'erogazione e nella gestione dei servizi. Livecom propone un'offerta articolata per privati, aziende e realtà del terzo settore in generale

- **Qualità** nel rapporto con i propri clienti: assistenza diretta nella risoluzione di problematiche tecniche e guasti, rapidità nella gestione di questioni amministrative, rispetto della persona nella gestione del servizio clienti
- **Trasparenza** nelle informazioni fornite ai clienti finali relativamente a tipologia e caratteristiche dei servizi offerti, ai costi e alle condizioni contrattuali

I servizi

Livecom è l'**unico operatore di telecomunicazioni non profit** presente e attivo territorio nazionale, che fornisce a privati, realtà del terzo settore e piccole imprese:

servizi di telefonia fissa
servizi di telefonia VoIP (Voice over IP)
centralini telefonici VoIP

connessione Internet Adsl con banda minima garantita
connessione Internet a banda larga altamente performante (Shdsl)
connessione Internet Wi-Fi

servizi di posta elettronica free e professionale
servizi di hosting
firewall e filtro dei contenuti

Livecom rivende servizi Adsl dei principali operatori wholesale presenti in Italia, per quanto riguarda invece la telefonia VoIP la cooperativa si occupa direttamente della fornitura del servizio grazie a una propria infrastruttura basata su tecnologia Open source.

Inoltre, in quanto rivenditore di telefonia e Adsl, Livecom ha la possibilità di acquistare i propri servizi da differenti fornitori e può quindi proporre un'**offerta articolata e diversificata** sia per i privati che per le aziende.

I risultati

Dopo un iniziale periodo di rodaggio, che la Cooperativa ha utilizzato come banco di prova per apprendere e testare tutte le procedure che potessero consentirle di fornire un servizio di buon livello, Livecom è riuscita a dimostrare le sue potenzialità e una grande professionalità, guadagnando così la **stima dei suoi clienti**.

Contemporaneamente si è fatta strada una sempre più chiara consapevolezza della **necessità di costituire una “massa critica” di clienti e Soci intrecciando legami con realtà e persone che condividano lo spirito della cooperativa**, rafforzando in questo modo anche il rapporto con il territorio.

La continua crescita di Livecom, la visibilità nazionale acquisita in seguito alla partecipazione a numerose fiere dedicate al Terzo Settore e convegni sul consumo critico, gli articoli redatti da importanti riviste -come *Carta*, *Altraeconomia* e *Vita*- la collaborazione con altre realtà operanti nel Terzo Settore, così come lo sviluppo di importanti progetti in collaborazione con le realtà che operano sul territorio, hanno determinato i presupposti per un ulteriore sviluppo come cooperativa e per una sua progressiva affermazione nel composito panorama dei “servizi etici”.

Di particolare rilievo è stata l’attivazione delle collaborazioni con i Gruppi di acquisto solidale, le Botteghe del commercio equo e solidale, con altre cooperative di inserimento lavorativo **nell’ottica della creazione di reti sempre più fitte ed estese che contribuiscano concretamente alla creazione di circoli virtuosi di stili di vita sostenibili**.

Secondo diverse formule queste realtà hanno potuto allo stesso tempo usufruire di agevolazioni sulle fatture dei servizi di Livecom, oppure di forme di autofinanziamento, donando in cambio visibilità al progetto e alle offerte di Livecom.