

Roma, 23 maggio 2013

## Comunicato ai Lavoratori Almaviva Contact

E' proseguito nelle giornate del 20 e 21 maggio il confronto con i vertici di Almaviva sul piano di riorganizzazione.

Almaviva Contact S.p.A. nel corso degli incontri ha illustrato la situazione aziendale, evidenziando l'aggravarsi della criticità del mercato di riferimento, caratterizzato da forti riduzioni dei ricavi e della redditività, soprattutto in conseguenza delle azioni di contrazione dei costi operate dalla maggior parte dei principali committenti.

La contrazione dei volumi ha aggravato ulteriormente lo squilibrio tra organico e carichi di lavoro che già aveva determinato il ricorso al Contratto di Solidarietà difensivo a Palermo e la Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria a Roma.

Considerando anche le commesse che andranno certamente a cessare in corso d'anno, il numero di lavoratori eccedenti dichiarato dall'azienda è pari a 1.200 unità f.t.e. (circa 2.000 lavoratori).

La conferma di Almaviva Contact S.p.A. di non voler procedere a delocalizzazione delle attività per ridurre il costo del lavoro unitamente all'indisponibilità delle OO.SS. di procedere a deroghe contrattuali sulle voci retributive ha imposto la definizione di un piano industriale che contenga nuovi approcci operativi, organizzativi e commerciali che consentano incrementi di qualità, produttività ed efficienza al fine di sostenere il maggior costo del lavoro rispetto ad altri operatori del settore.

Il piano comunicato dall'Azienda ha come obiettivo primario il rivoluzionamento del proprio modello di business, con le naturali modifiche dei processi operativi, industriali e commerciali, reso possibile dall'utilizzo di soluzioni tecnologiche molto innovative sviluppate in questi anni dal Gruppo Almaviva.

Il piano industriale definito dovrà essere accompagnato da:

- gestione delle eccedenze evitando licenziamenti collettivi.
- evoluzione del modello di business supportato da nuove tecnologie e da nuovi modelli organizzativi evoluti per qualità e produttività;
- disponibilità di leve per recuperare flessibilità ed efficienza;
- coinvolgimento dei clienti rispetto ai presupposti principali;

che per l'azienda sono da realizzarsi in maniera imprescindibile.

Su tali basi, l'azienda ha accettato una gestione delle eccedenze attraverso 'utilizzo del contratto di solidarietà, evitando in questo modo il ricorso a licenziamenti collettivi, reintegrando anche i lavoratori collocati in cigs per cessazione di attività dopo la chiusura di via Lamaro.

Con tali premesse, alla ripresa del confronto, prevista per il giorno 29 maggio p.v., si tenterà di raggiungere un accordo sulla base dei seguenti punti:

### **Gestione delle eccedenze**

Definizione di un contratto di solidarietà che coinvolga l'insieme dei lavoratori occupati presso tutte le sedi di Almagiva. La solidarietà dovrà essere distribuita in maniera equa anche a seguito di un periodo transitorio necessario a riequilibrare gli attuali rilevanti squilibri di carico tra i siti e per riassorbire i lavoratori in cigs. Il tempo necessario (complesso e articolato processo di formazione e riqualificazione che coinvolgerà migliaia di persone, interventi tecnologici sui sistemi e le infrastrutture) sarà articolato in 3 fasi:

- prima fase per riequilibrare le commesse all'interno di ogni sito e per riassorbire progressivamente, su Roma, i lavoratori attualmente in cigs;
- seconda fase per riequilibrare i volumi di attività tra i diversi siti (è previsto anche il coinvolgimento di Milano e Rende);
- la terza fase per portare a regime il meccanismo che prevederà una armonizzazione delle riduzioni di orario.

In tale ambito dovrà essere previsto il ricorso a tale istituto anche alla figure di staff e a quelle non direttamente legate all'operatività del servizio.

Infine, nell'accordo sarà necessario ricercate puntuali soluzioni che non determinino, a causa della chiusura di sedi territoriali, la strutturalità delle eccedenze dichiarate attraverso l'impegno di Almagiva a non effettuare concentrazioni di personale su un'unica sede con perdite di volumi di attività.

### **Evoluzione modello di business**

Il Gruppo Almagiva ha sviluppato un modello basato su propria tecnologia che, integrato alla profonda conoscenza delle problematiche di processo del settore, permetterà di:

- supportare l'operatore nella gestione del cliente;
- definire e implementare processi formativi declinati sulle esigenze di gruppi omogenei di operatori;
- analizzare in modo integrato e in tempo reale il comportamento e le richieste della clientela rispetto ai vari canali di contatto;
- fornire analisi che consentano l'implementazione di processi innovativi;
- permettere l'evoluzione di nuovi modelli commerciali.

L'implementazione di queste tecnologie, prima della loro applicazione, dovrà formare oggetto di illustrazione al Garante per la Privacy in un incontro congiunto che le parti formalizzeranno subito dopo sottoscritto l'accordo. L'azienda ritiene che tale incontro debba realizzarsi entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione dell'accordo per evitare il rischio che l'insieme dell'accordo sia depotenziato e irrealizzabile.

Sarà istituita una Commissione Tecnica Paritetica per condividere l'evoluzione del modello di business e la corretta applicazione di quanto stabilito.

### ***Efficienza / Flessibilità***

Al fine di consentire il miglior allineamento della presenza con i flussi di traffico, saranno utilizzati gli istituti contrattuali per la gestione della flessibilità della prestazione lavorativa come di seguito individuati.

- l'attestazione della presenza in servizio degli operatori e del personale di coordinamento avverrà sulla postazione di lavoro mediante registrazione on line sul sistema aziendale, secondo le modalità in atto a Palermo e in sperimentazione a Catania;
- le festività cadenti di domenica saranno smonetizzate e convertite in permessi retribuiti che si andranno ad aggiungere a quelli in sostituzione delle festività soppresse e saranno soggette alle stesse regole di fruizione.

Infine, l'azienda ha avanzato la richiesta di definire una procedura per lo smaltimento dei Rol per la quale il sindacato ha ribadito che tale materia è già disciplinata dal Ccnl.

La delicatezza dei temi in discussione ha portato le Segreterie Nazionali unitamente al Coordinamento Nazionale, a sospendere il confronto per avviare una campagna di assemblee con i lavoratori per richiedere il mandato a riprendere e, se ci saranno le condizioni, terminare il negoziato.

Le assemblee, pertanto, dovranno pronunciarsi, entro il giorno 28 maggio p.v. per consentire l'eventuale ripresa del confronto.

### ***LE SEGRETERIE NAZIONALI***

*SLC-CGIL      FISTel-CISL      UILCOM-UIL      UGL-Telecomunicazioni*

SLC-CGIL	Tel. 06-42048212	Fax 06-4824325	e-mail <a href="mailto:segreteria.nazionale@slc.cgil.it">segreteria.nazionale@slc.cgil.it</a>
FISTel-CISL	Tel. 06-492171	Fax 06-4457330	e-mail <a href="mailto:federazione.fistel@cisl.it">federazione.fistel@cisl.it</a>
UILCOM-UIL	Tel. 06-8622421	Fax 06-86326875	e-mail <a href="mailto:uilcom@uilcom.it">uilcom@uilcom.it</a>
UGL-Telecomunicazioni	Tel. 06-85350277	Fax 06-85386490	e-mail <a href="mailto:segreteria@ugltelecomunicazioni.it">segreteria@ugltelecomunicazioni.it</a>