

VERBALE DI ACCORDO

Addì 30 maggio 2013, in Roma presso la Sede di Unindustria – Confindustria Roma

tra

la Società Almaviva Contact S.p.A., assistita da Unindustria – Confindustria Roma

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL e UGL Telecomunicazioni nazionali territoriali unitamente alle RSU delle unità produttive di Almaviva Contact

premessi che

Almaviva Contact S.p.A. in molteplici incontri ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali 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.

In particolare nel settore dell'*outsourcing* si è in presenza di fenomeni sia di riduzioni tariffarie, realizzate in modo diretto e/o attraverso la richiesta di livelli di servizio sempre più sfidanti a parità di prezzo, sia di forte riduzione dei volumi di attività dovuta a più fattori (crisi dei mercati di riferimento, miglioramento dei processi verso la clientela, maggior ricorso a soluzioni self-care e soprattutto l'accentuazione del fenomeno della delocalizzazione di attività verso centri situati al di fuori del territorio italiano a costi inferiori spesso del 50%).

La situazione sopra descritta ha influito pesantemente sugli andamenti aziendali, sia in termini economici che occupazionali: il conto economico della gestione caratteristica relativo all'esercizio 2012 di Almaviva Contact S.p.A. si è chiuso con un risultato negativo e 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 a Roma, nonché la Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria (Cigs) a Roma: il numero di lavoratori eccedenti a fine anno si attesterà a n. 1.200 unità f.t.e. (circa 2.000 lavoratori), a seguito di chiusure / contrazioni di commesse già comunicate dalla committenza.

Per quanto riguarda in particolare gli andamenti economici, illustrati alle Organizzazioni Sindacali nel dettaglio per cliente e per centro, va evidenziato come tutte le problematiche si concentrino sull'attività *inbound*, svolta correttamente con lavoratori dipendenti a tempo indeterminato: in assenza di decisi interventi, la contrazione dei volumi e i trend tariffari renderebbero a breve insostenibile la situazione aziendale.

La scelta di Almaviva Contact S.p.A. di non ricorrere alla pratica della delocalizzazione, scelta confermata anche per il futuro, impone di definire un piano industriale che contenga nuovi approcci operativi, organizzativi e commerciali, di ricercare incrementi di qualità, produttività, efficienza e flessibilità che consentano di competere nonostante i costi più alti: Almaviva Contact S.p.A. ritiene questo un percorso sano di riequilibrio industriale, a fronte di risposte temporanee e non strutturali quali le politiche di delocalizzazione e il mero taglio del costo del lavoro.

Preso atto di quanto rappresentato, degli esuberi dichiarati e delle motivazioni di carattere generale sottese a tale fenomeno, le Organizzazioni Sindacali hanno chiesto di fronteggiare la grave situazione facendo ricorso ad uno strumento con equilibrato impatto occupazionale e sociale quale il contratto di solidarietà.

L'Azienda si è resa disponibile all'utilizzo di tale unico ammortizzatore, purché all'interno di un piano complessivo di riorganizzazione finalizzato nell'immediato al raggiungimento di un equilibrio economico complessivo e nel medio periodo all'avvio di una fase di sviluppo che consenta di riassorbire gli attuali esuberi e di rendere economicamente sostenibili tutte le attività, sia *outbound* che *inbound*.

Il piano ha come obiettivo centrale il miglioramento dei processi industriali e commerciali attraverso una profonda evoluzione del modello di business e dei processi operativi ed organizzativi, resa possibile dall'utilizzo di soluzioni tecnologiche fortemente innovative sviluppate in questi anni dal Gruppo Almaviva e già operative con grande successo in altri contesti di mercato.

Le soluzioni del Gruppo Almaviva sono in grado di dare risposte radicalmente innovative ai temi della qualità del servizio e della produttività del sistema, che consentono una proposizione commerciale altamente distintiva e competitiva. Tale percorso è reso possibile dalla profonda conoscenza del CRM operativo da parte di Almaviva combinata a competenze ed *asset* tecnologici IT.

L'Azienda e le Organizzazioni Sindacali condividono che interventi sugli esuberi del personale non accompagnati da profonde modifiche industriali e organizzative sarebbero solo interventi di breve periodo assolutamente non risolutivi.

L'implementazione del piano nel breve e medio periodo comporterà profonde revisioni organizzative, tecnologiche ed operative (significativo riequilibrio dei volumi sul territorio nazionale, interventi tecnologici sui sistemi e sulle infrastrutture, riconversioni e riqualificazioni) con importanti investimenti da parte aziendale; tale percorso sarà reso possibile solo se accompagnato da:

- disponibilità di strumenti per la gestione equilibrata delle eccedenze;
- 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.

L'Azienda e le Organizzazioni Sindacali condividono che base fondante di tutto il piano sono gli investimenti formativi articolati in piani di riqualificazione iniziale e formazione continua declinati a livello complessivo e di *service team*.

Il piano di riorganizzazione si basa sui seguenti presupposti:

- gli andamenti di fatturato sono quelli descritti nei vari incontri con le Organizzazioni Sindacali ed hanno alla base scenari realistici di andamenti commerciali; qualora si realizzassero scostamenti di rilevante entità, e solo in tale caso, le parti si incontreranno tempestivamente per individuare congiuntamente soluzioni coerenti con lo spirito della presente intesa;
- i clienti non incrementano le quote di attività gestite all'estero;
- Almaviva Contact S.p.A. continua a non delocalizzare attività;
- i problemi logistici di Palermo trovano soluzione con le efficienze economiche e produttive indispensabili;
- i volumi verranno ridistribuiti sul territorio nazionale in maniera equilibrata a partire dal riassorbimento dei lavoratori di Roma oggi in Cigs, reso possibile dalla attuale disponibilità di nuove tecnologie in precedenza ancora in fase di sviluppo, ferma restando l'attribuzione delle singole commesse alle attuali sedi.

Almaviva Contact S.p.A. applica ai lavoratori il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le Imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni del 1 febbraio 2013 (di seguito CCNL TLC).

Le parti confermano che è obiettivo comune valorizzare la funzione delle relazioni industriali quale *driver* fondamentale per realizzare le condizioni di competitività e produttività tali da rafforzare il sistema produttivo e, quindi, le possibilità di occupazione; ritengono funzionale a tale obiettivo l'applicazione dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011 di cui confermano i contenuti.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue.

Le premesse sono parte integrante del presente accordo.

Al fine di evitare il ricorso a strumenti traumatici e di gestire le eccedenze complessivamente dichiarate pari a n. 1.200 unità full time equivalenti (pari a 2.000 lavoratori), le parti concordano di utilizzare lo strumento del *Contratto di Solidarietà difensivo*.

L'applicazione del suddetto ammortizzatore sociale riguarderà tutti i dipendenti occupati nei siti produttivi di Almaviva Contact S.p.A., inclusi i lavoratori con orario di lavoro a tempo parziale, che hanno carattere strutturale, e prevede una riduzione dell'orario di lavoro, articolata per ogni sito produttivo.

Il Contratto di Solidarietà avrà una durata prevedibile di 24 mesi, con decorrenza dal 1° giugno 2013 e sino al 31 maggio 2015.

La suddetta suddivisione e le riduzioni dell'orario di lavoro sui singoli siti, articolate in 4 fasi temporali (1° fase: giugno – novembre 2013; 2° fase: dicembre 2013 – aprile 2014; 3° fase: maggio 2014 – luglio 2014; 4° fase: agosto 2014 – maggio 2015), sono riportate di seguito.

Milano

Percentuali di riduzione dell'orario di lavoro

Il personale sarà interessato dall'applicazione del Contratto di Solidarietà a partire dalla 2° fase con una percentuale massima individuale di riduzione dell'orario di lavoro pari al 20% e nella 3° e 4° fase la percentuale massima individuale di riduzione dell'orario di lavoro sarà pari al 25%.

Roma Scalo Prenestino / Via Di Casal Boccone

Personale interessato dal Contratto di Solidarietà

Numero complessivo pari a 2.157 (di cui n. 285 a tempo pieno, n. 1.178 a tempo parziale strutturale al 50%, n. 1 a tempo parziale strutturale al 52,5%, n. 9 a tempo parziale strutturale al 60%, n. 208 a tempo parziale strutturale al 62,5%, n. 465 a tempo parziale strutturale al 75%, n. 11 a tempo parziale strutturale al 90%).

Percentuali di riduzione dell'orario di lavoro

Il personale operativo (consulenti telefonici e staff di commessa), pari a n. 2.115 (di cui n. 246 a tempo pieno, n. 1.177 a tempo parziale strutturale al 50%, n. 1 a tempo parziale strutturale al 52,5%, n. 9 a tempo parziale strutturale al 60%, n. 208 a tempo parziale strutturale al 62,5%, n. 463 a tempo parziale strutturale al 75%, n. 11 a tempo parziale strutturale al 90%), sarà interessato dall'applicazione del Contratto di Solidarietà nella 1° fase con una percentuale massima individuale di riduzione dell'orario di lavoro pari al 45%, nella 2° fase tale percentuale massima di riduzione dell'orario di lavoro, alla fine del suddetto periodo, sarà pari al 40% e nella 3° fase la percentuale massima individuale di riduzione dell'orario di lavoro decreterà gradualmente sino al 25%, percentuale che resterà costante anche nella 4° fase.

Le percentuali delle prime due fasi sono funzionali al reinserimento dei lavoratori attualmente in CIGS, reso possibile dalla attuale disponibilità di nuove tecnologie in precedenza ancora in fase di sviluppo.

Al personale addetto ad attività di staff non operative (n. 42 risorse, di cui 39 a tempo pieno, n. 1 a tempo parziale strutturale al 50%, n. 2 a tempo parziale strutturale al 75%) verrà applicata una percentuale di solidarietà massima individuale del 25%.

Napoli

Personale interessato dal Contratto di Solidarietà

Numero complessivo pari a 952 (di cui n. 252 a tempo pieno, n. 599 a tempo parziale strutturale al 50%, n. 6 a tempo parziale strutturale al 62,5%, n. 95 a tempo parziale strutturale al 75%).

Percentuali di riduzione dell'orario di lavoro

Il personale operativo (consulenti telefonici e staff di commessa), pari a n. 933 (di cui n. 238 a tempo pieno, n. 597 a tempo parziale strutturale al 50%, n. 6 a tempo parziale strutturale al 62,5%, n. 92 a tempo parziale strutturale al 75%), sarà interessato dall'applicazione del Contratto di

[Handwritten signatures and scribbles at the top of the page]

Solidarietà nella 1° fase con una percentuale massima individuale di riduzione dell'orario di lavoro pari al 35%, nella 2° fase tale percentuale massima di riduzione dell'orario di lavoro, alla fine del suddetto periodo, sarà pari al 30% e nella 3° fase la percentuale massima individuale di riduzione dell'orario di lavoro decreterà gradualmente sino al 25%, percentuale che resterà costante anche nella 4° fase.

Al personale addetto ad attività di staff non operative (n. 19 risorse, di cui n. 14 a tempo pieno, n. 2 a tempo parziale strutturale al 50%, n. 3 a tempo parziale strutturale al 75%) verrà applicata una percentuale di solidarietà massima individuale del 25%.

Rende

Percentuali di riduzione dell'orario di lavoro

Il personale sarà interessato dall'applicazione del Contratto di Solidarietà a partire dalla 2° fase con una percentuale massima individuale di riduzione dell'orario di lavoro pari al 20% e nella 3° e 4° fase tale percentuale massima di riduzione dell'orario di lavoro sarà pari al 25%.

Palermo

Personale interessato dal Contratto di Solidarietà

Numero complessivo pari a 3.464 (di cui n. 379 a tempo pieno, n. 2.017 a tempo parziale strutturale al 50%, n. 1.068 a tempo parziale strutturale al 75%).

Percentuali di riduzione dell'orario di lavoro

Il personale di cui sopra sarà interessato dall'applicazione del Contratto di Solidarietà, per tutto il periodo di 24 mesi, con una percentuale massima individuale di riduzione dell'orario di lavoro pari al 25%.

Con il presente accordo viene superato e sostituito il precedente contratto di solidarietà oggi in essere.

Catania

Personale interessato dal Contratto di Solidarietà

Numero complessivo pari a 1.218 (di cui n. 107 a tempo pieno, n. 1 a tempo parziale strutturale al 45%, n. 913 a tempo parziale strutturale al 50%, n. 1 a tempo parziale strutturale al 62,5%, n. 196 a tempo parziale strutturale al 75%).

Percentuali di riduzione dell'orario di lavoro

Il personale di cui sopra sarà interessato dall'applicazione del Contratto di Solidarietà, per tutto il periodo di 24 mesi, con una percentuale massima individuale di riduzione dell'orario di lavoro pari al 25%.

[Large collection of handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page]

L'elenco nominativo del personale interessato dall'applicazione del Contratto di Solidarietà sin da giugno 2013 (sedi di Roma, Napoli, Catania e Palermo), pari complessivamente a 7.791 lavoratori, è riportato in allegato che costituisce parte integrante del presente verbale di accordo e suddiviso per ciascun sito produttivo e per tipologia contrattuale. L'elenco nominativo del personale interessato dall'applicazione del Contratto di Solidarietà dal mese di dicembre 2013 (sedi di Milano e Rende) verrà fornito alle OO.SS. entro il mese di novembre 2013 per la formalizzazione e la successiva comunicazione al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

---oo0oo---

Le riduzioni orarie di cui sopra si applicano parimenti al personale con orario di lavoro a tempo parziale (part time al 90%, al 75%, al 62,5%, al 60% al 52,5%, al 50% e al 45%).

Fino al raggiungimento dell'equilibrio, le percentuali di solidarietà all'interno di ogni sito potranno variare da commessa a commessa, fermo restando che all'interno della singola commessa la percentuale di solidarietà pianificata sarà uguale per tutti gli addetti; al raggiungimento dell'equilibrio complessivo di sito entro la prima fase la percentuale di solidarietà sarà uguale per tutte le commesse.

La riduzione dell'orario, su base verticale e a livello mensile, verrà attuata attraverso singole giornate ovvero settimane intere di sospensione; in tali periodi di sospensione, verranno attivati tutti i percorsi di riqualificazione necessari per la mobilità tra commesse e potranno essere pianificati ulteriori interventi formativi finalizzati a rafforzare le competenze tipiche di mestiere.

A tal fine Azienda e le OO.SS. firmatarie della presente intesa, unitamente alle RSU interessate, valuteranno congiuntamente la possibilità di attivare progetti di formazione continua anche avvalendosi delle diverse forme di finanziamento disponibili.

L'Azienda, a livello di sito produttivo, comunicherà mensilmente alla RSU l'articolazione della riduzione d'orario verticale.

L'Azienda darà altresì comunicazione mensile, con un preavviso di 5 giorni, ai singoli lavoratori dell'articolazione della propria riduzione dell'orario di lavoro.

Il vigente CCNL TLC fissa il normale orario di lavoro settimanale in 40 ore per il personale a tempo pieno, articolate su cinque giornate lavorative con riposo e libertà (sostitutiva della domenica) a scorrimento.

L'Azienda, stante la specificità dell'attività svolta, avrà la possibilità, in vigenza del presente Accordo, in relazione a temporanee ed oggettive esigenze di maggior lavoro (dovute a fattori di mercato, esigenze di ordine organizzativo o altro), di modificare in aumento e nei limiti del normale orario contrattuale l'orario ridotto previa comunicazione con adeguato anticipo (di norma 48 ore) al personale interessato e dandone comunicazione alle RSU e agli organi competenti; in tali casi i

[Handwritten signatures and scribbles at the top of the page]

criteri di coinvolgimento dei lavoratori saranno oggettivi, ferme restando le esigenze di carattere tecnico e produttivo garantendo un'equa distribuzione dei richiami in servizio.

Durante la vigenza del presente accordo non saranno richieste, per i lavoratori posti in solidarietà, prestazioni di lavoro straordinario o di lavoro supplementare (disciplinato dal comma 9 dell'art.18 del vigente CCNL di categoria) se non a carattere eccezionale secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

Per effetto della riduzione di orario come sopra definita, la retribuzione diretta, indiretta e differita, nonché gli istituti normativi contrattuali e di legge (eccezion fatta per le ferie) sono definiti o corrisposti in misura proporzionale all'effettiva prestazione di lavoro, eccezion fatta per il T.F.R. per cui valgono le disposizioni di cui all'art. 1 Legge n. 297/82 e comma 5 art. 1 Legge n. 863/84 e s.m.i..

L'Azienda precisa che disporrà l'anticipazione ai lavoratori interessati, alle singole scadenze, il trattamento di integrazione salariale spettante per legge, salvo buon fine.

Le parti convengono di costituire un Osservatorio, composto pariteticamente da rappresentanti dell'Azienda e da 1/3 delle RSU di sito (con un minimo di 3), per monitorare mensilmente l'applicazione del Contratto di Solidarietà ed i complessivi andamenti produttivi.

Le parti concordano che, al fine di salvaguardare il mantenimento dell'occupazione ed agevolare il ripristino graduale del normale orario di lavoro, durante la vigenza del Contratto di Solidarietà, verrà attuato nelle aree interessate il blocco del turn over, fatte salve le esigenze tecnico/produttive.

Sono previsti incontri semestrali di verifica, con le Organizzazioni Sindacali stipulati la presente intesa, dell'andamento complessivo del piano di riorganizzazione e di gestione degli esuberanti, in funzione dei consuntivati sviluppi commerciali, della effettiva realizzazione del piano di riequilibrio dei volumi tra siti e più in generale degli andamenti economici e produttivi complessivi e di sito.

Il presente accordo costituisce parte del piano di riorganizzazione convenuto con l'accordo sottoscritto in pari data e, pertanto, è con esso correlato e inscindibile.

[Large block of handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page]

francesco / orrey

Le parti confermano, infine, che il presente accordo viene sottoscritto dalle Segreterie Nazionali e Territoriali di SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL e UGL Telecomunicazioni, nonché dalla maggioranza delle RSU costituite nelle unità produttive di Almagiva Contact S.p.A. ai sensi della normativa vigente e nel rispetto dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011.

Letto, confermato e sottoscritto

p. la UNINDUSTRIA - Confindustria Roma

p. la Almagiva Contact S.p.A.

p. la SLC CGIL

p. la FISTEL CISL

p. la UILCOM UIL

p. la UGL Telecomunicazioni

p. la RSU

Handwritten signatures and names of representatives from various organizations, including Unindustria, Almagiva Contact, SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, UGL Telecomunicazioni, and RSU. Some legible names include: Giuseppe, Roberto, Marco, and Stefano.

Vertical handwritten text on the left margin: "temperatura 30°C"