



# Ministero dello Sviluppo Economico

DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA INDUSTRIALE LA COMPETITIVITA' E LE PICCOLE E MEDIE IMPRESE

Unità per la gestione delle vertenze delle imprese in crisi

## VERBALE DI INCONTRO

Il giorno 5 settembre 2016, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, si è svolto un incontro presieduto dalla Viceministro On. Teresa Bellanova, assistita dal Responsabile dell'Unità Gestione Vertenze Dott. Giampietro Castano, dall'Avv. Michela Porcaro della medesima Unità, oltre che dal Dott. Andrea Battiston e dalla Dott.ssa Chiara Mattone, al quale hanno preso parte il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, rappresentato dal Direttore Generale Dott. Romolo de Camillis e dalla Dott.ssa Fabiana Natale, la Regione Lazio, rappresentata dal Dott. Raffaele Fontana e dalla Dott.ssa Giulia Sforza e la Regione Campania, rappresentata dall'Assessore al Lavoro Dott.ssa Sonia Palmeri, oltre che le aziende E-Care S.p.A., Abramo Customer Care S.p.A., 3G S.p.A. e Progetto Lavoro Società Cooperativa in RTI (congiuntamente anche "Società coinvolte" e singolarmente anche "Società coinvolta"), le Organizzazioni Sindacali di categoria FISTEL CISL, SIC CGIL, UILCOM UIL, UGL TELECOMUNICAZIONI e le rappresentanze dei lavoratori, al fine di analizzare l'attuale situazione della società Gepin Contact S.p.A. e individuare possibili soluzioni alla questione occupazionale.

### PREMESSO CHE:

- A. in data 28 luglio 2015 la società Poste Italiane S.p.A. ha aperto la procedura per la gara di appalto codice Gara\_3085\_RdO\_4404 (con data di chiusura prevista per il 17 settembre 2015 e prorogata al 24 settembre 2015), avente ad oggetto l'istituzione di accordi quadro per l'erogazione di servizi di *customer services* del Gruppo Poste Italiane, per la durata di 24 mesi con opzione al rinnovo di 12 mesi. Il bando di gara, il cui appalto si compone di 4 lotti non cumulabili, prevede quale modalità di aggiudicazione della commessa l'offerta economicamente più vantaggiosa e l'obbligo dell'erogazione del servizio presso sedi ubicate in Italia;
- B. a seguito delle procedure di scrutinio delle offerte, aggiudicatarie di gara sono risultate essere le seguenti società: 1) per il primo lotto, System House S.r.l. in RTI; 2) per il secondo lotto, E-Care S.p.A.; 3) per il terzo lotto, Contact Center Sud S.r.l.; 4) per il quarto lotto, 3G S.p.A. e Progetto Lavoro Società Cooperativa in RTI;
- C. a seguito delle verifiche delle soglie di anomalia, l'offerta presentata da System House S.r.l. in RTI è risultata anormalmente bassa rispetto all'entità delle prestazioni richieste dal bando e la società Poste Italiane S.p.A. ha conseguentemente deciso di escludere la società prima aggiudicataria;
- D. a seguito dell'esclusione della prima aggiudicataria, i lotti sono stati così distribuiti: 1) primo lotto a E-Care S.p.A.; 2) secondo lotto ad Abramo Customer Care S.p.A.; 3) terzo lotto a Contact Center Sud S.r.l.; 4) quarto lotto a 3G S.p.A. e Progetto Lavoro Società Cooperativa in

RTI. Nello specifico, il terzo e il quarto lotto sono stati assegnati e contrattualizzati, mentre il primo e il secondo lotto sono ancora in fase di pre-assegnazione, in quanto la prima esclusa ha proposto ricorso al TAR che si prevede possa esprimersi entro il mese di settembre. Si precisa, altresì, che il lotto 4 non coinvolgeva direttamente la società uscente Gepin Contact S.p.A., ma afferiva ad altra società;

- E. dal punto di vista occupazionale sui lotti in questione risultano essere impegnati presumibilmente circa 350 lavoratori di Gepin Contact S.p.A., di cui 213 a Casavatore e la restante parte a Roma e per i quali, in data 13 luglio 2016 si è chiusa con mancato accordo la procedura di licenziamento collettivo. A seguito del citato mancato accordo, Gepin Contact S.p.A. ha proceduto ai licenziamenti collettivi. Inoltre, sul terzo lotto sono impegnati circa 220 lavoratori di Abramo Customer Care S.p.A.- sede di Lamezia Terme, ad oggi ancora impegnati sul servizio Poste Mobile, prorogato fino al 30 settembre 2016. A tale ultimo proposito, qualora l'assegnazione del lotto 2 ad Abramo Customer Care S.p.A., anche a seguito degli esiti del procedimento amministrativo in essere, non fosse confermata si assisterebbe alla conseguente creazione di 220 esuberi. Qualora, invece, l'assegnazione fosse confermata, Abramo Customer Care S.p.A. si impegna a riassorbire interamente gli esuberi che deriverebbero dalla perdita del servizio Poste Mobile;
- F. al fine di garantire la salvaguardia dei livelli occupazionali, il Ministero dello Sviluppo Economico e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, congiuntamente alla Regione Lazio e alla Regione Campania, hanno invitato le Società coinvolte a valutare la disponibilità al ricollocamento delle circa 350 risorse già operanti nella società Gepin Contact S.p.A.

### TUTTO QUANTO CIÒ PREMESSO

al termine dell'incontro le Parti hanno confermato l'intenzione di manifestare, in separato documento, reciproche disponibilità per rispondere positivamente agli effetti occupazionali derivanti dai licenziamenti effettuati dalla società Gepin Contact S.p.A., pur in assenza di vincolo normativo.

Le Parti si impegnano a far pervenire ai Ministeri richiamati il suddetto documento.

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

REGIONE LAZIO

REGIONE CAMPANIA

E-CARE S.P.A.

*[Handwritten signatures and initials of the parties involved, including representatives from the Ministry of Economic Development, Ministry of Labour and Social Policies, Lazio Region, Campania Region, and E-Care S.p.A.]*

*Motorola*

ABRAMO CUSTOMER CARE S.P.A.

*[Handwritten signature]*

3G S.P.A.

*[Handwritten signature]*

FISTEL CISL

*[Handwritten signature]*

UILCOM UIL

*[Handwritten signature]*

UGL TELECOMUNICAZIONI

*[Handwritten signature]*

RAPPRESENTANZE LAVORATORI

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**DICHIARAZIONE DI DISPONIBILITÀ FORMULATA DALLE PARTI A SEGUITO  
DELL'INCONTRO DEL 5 SETTEMBRE 2016**

**1) DISPONIBILITÀ SOCIETÀ COINVOLTE**

**1.1. PERIMETRO OCCUPAZIONALE - ORARIO DI LAVORO E LIVELLI DI INQUADRAMENTO**

Le Società coinvolte, rispondendo all'invito del Ministero dello Sviluppo Economico e del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, oltre che della Regione Lazio e della Regione Campania, di farsi carico del problema occupazionale dei dipendenti ex Gepin Contact (compatibilmente con la sostenibilità aziendale dell'operazione e con l'offerta di cui alla Gara Poste), pur in assenza di alcun obbligo derivante dalla legge e/o dalla contrattazione collettiva, si sono rese disponibili ad assumere il personale licenziato da Gepin Contact S.p.A., in ragione dei volumi rilasciati dal committente e presumibilmente secondo gli *step* di seguito indicati: 1) entro tre mesi dalla stipula del contratto il 50% delle risorse; 2) nei successivi tre mesi il 25% aggiuntivo; 3) entro i tre mesi successivi il complemento al 100%. Per quanto concerne la specifica posizione di 3G, già contrattualizzata, si rimanda a quanto più sotto specificato.

Le assunzioni, nel dettaglio, verranno effettuate secondo il seguente schema:

- la società Ecare S.p.A si dichiara disponibile ad assumere fino a 213 risorse sul territorio del capoluogo della Regione Campania, di cui 40 lavoratori a 8 ore, 16 lavoratori a 6 ore, 1 lavoratore a 5 ore e 156 lavoratori a 4 ore. La società Ecare S.p.a. si rende disponibile, ad assumere in forma prioritaria, parallelamente ai lavoratori a 4 ore, le risorse a *full time* se le stesse, su base volontaria, dovessero accettare l'assunzione a 6 ore, con trasformazione ad 8 ore entro un anno dalla sottoscrizione del presente;
- la società Abramo Customer Care S.p.A. si dichiara disponibile ad assumere fino a 98 risorse nel territorio di Roma, di cui 10 lavoratori a 8 ore, 6 lavoratori a sei ore e 82 lavoratori a 4 ore. Abramo Customer Care S.p.A. si dichiara altresì disponibile ad effettuare 27 trasformazioni da 4 a 6 ore, oltre a 6 trasformazioni da 6 ore a 8 ore nell'ambito delle tre fasi sopra indicate, al fine di arrivare ad un organico così distribuito: 16 lavoratori a 8 ore, 27 lavoratori a 6 ore e 55 lavoratori a 4 ore. Si specifica altresì che le trasformazioni orarie riguarderanno esclusivamente i lavoratori a 8 ore e a 6 ore licenziati dalla società Gepin Contact S.p.A. nell'ambito dei 98 di cui sopra. Per l'individuazione delle risorse immediatamente assunte *full time* sarà considerato titolo preferenziale il possesso di una precedente esperienza da *team leader*. Resta inteso che per l'individuazione di tutti i *full time* la Società si avvarrà di una fase di *assessment*;
- la società 3G S.p.A si dichiara disponibile ad assumere fino a 29 risorse nel territorio di Roma, di cui 4 lavoratori a 8 ore e 3 lavoratori a 4 ore entro il 31 dicembre 2016, 4 lavoratori a 8 ore e 3 lavoratori a 4 ore entro il 31 marzo 2017, 6 lavoratori a 8 ore, 3 lavoratori a 6 ore e 6 lavoratori a 4 ore entro il 30 giugno 2017, purché le stesse, ai sensi del punto 3.1.1. dell'all. 1 del bando di gara, risultino avere una comprovata conoscenza di una lingua straniera tra inglese, francese, spagnolo, tedesco, arabo, cinese o rumeno.

AL  
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

## 1.2. INQUADRAMENTO E TRATTAMENTO ECONOMICO

Le Società coinvolte si dichiarano disponibili ad inquadrare tutti i lavoratori al III livello CCNL TLC, con riconoscimento della paga base prevista nel relativo contratto, eccetto i lavoratori ai quali, previo *assessment*, verrà eventualmente attribuita la mansione di *team leader* e che verranno inquadrati al IV livello CCNL TLC, con riconoscimento della paga base prevista nel relativo contratto.

## 1.3. PRECISAZIONE SULLE DISPONIBILITÀ DI ABRAMO CUSTOMER CARE S.P.A. E ECARE S.P.A.

Le disponibilità espresse dalle aziende Abramo Customer Care S.p.A. e Ecare S.p.A. sono evidentemente subordinate agli esiti del giudizio pendente presso il Tar e di cui alle premesse.

## 2. DISPONIBILITÀ DELLE ORGANIZZAZIONI SINDACALI E DELLE RAPPRESENTANZE DEI LAVORATORI

A fronte dell'effettiva attuazione delle sopra richiamate disponibilità, le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori si impegnano sin da ora a riconoscere e a trasfondere entro 7 giorni dall'inizio del programma di assunzione in appositi accordi di secondo livello quanto segue:

### 2.1. SMONETIZZAZIONE DEI FESTIVI

Con riferimento alle festività di cui alle lettere A), B) e C) di cui all'art. 28 CCNL TLC, cadenti di domenica, le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori concordano sin da ora e si impegnano a sottoscrivere apposito accordo di secondo livello, il quale preveda che i lavoratori che ne hanno diritto potranno fruire di un aggiuntivo giorno di permesso retribuito in luogo del trattamento economico e normativo di cui all'art. 28 del vigente CCNL. I suddetti giorni di permesso retribuito non monetizzabili andranno goduti a giornata intera. La richiesta preventiva del lavoratore in merito alla collocazione dei predetti giorni di permesso retribuito sarà accolta compatibilmente con le esigenze tecnico-organizzative aziendali e la scelta dovrà essere espressa entro e non oltre il 31 dicembre di ciascun anno.

Le ore di lavoro prestate nei giorni festivi di cui alle lettere A), B) e C) comma 2 dell'art 28 CCNL TLC anche se infrasettimanali, saranno retribuite, in aggiunta alla normale retribuzione, con la sola maggiorazione per lavoro festivo corrispondente al 50% della retribuzione base, più la maturazione di permessi in quantità equivalente alle ore di effettivo lavoro svolto.

### 2.2. ELEMENTO DI GARANZIA RETRIBUTIVA

Le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori concordano sin da ora e si impegnano a sottoscrivere apposito accordo di secondo livello, con cui si daranno atto che entro il 31 ottobre 2016, in assenza di accordo di secondo livello riguardante il premio di risultato, l'elemento di garanzia retributiva per l'anno 2017 è da ritenersi sospeso.

### 2.3. DISPONIBILITÀ DELLE ORE ROL E FORMAZIONE

Le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori concordano sin da ora e si impegnano a sottoscrivere apposito accordo di secondo livello con cui consentire che, per la sola fase di avvio delle nuove attività (nella fattispecie per un anno) e al solo fine di evitare che le eventuali ore di formazione influenzino negativamente l'andamento aziendale, il 50% delle ore ROL maturate da ciascuno dei dipendenti verrà a costituire un monte ore da cui attingere

per lo svolgimento di attività di formazione in aula direttamente riconducibili alla gestione operativa.

Le risorse oggetto di assunzione potranno essere inserite in percorsi di formazione e riqualificazione nel corso della mobilità e/o successivamente all'assunzione in specifici programmi di formazione organizzati dalle rispettive aziende, a seconda degli obiettivi formativi da raggiungere e degli standard di *performance* richieste dal servizio. I percorsi di cui sopra, organizzati anche in metodologia *blended* (aula, *e-learning* e *on the job*) prevedranno una valutazione finale soggettiva atta alla verifica del raggiungimento degli obiettivi richiesti e preventivamente enunciati. I parametri di valutazione verranno preventivamente concordati con le Organizzazioni Sindacali e costituiranno elemento essenziale per l'adibizione effettiva alla mansione di operatore.

Per quanto inerisce alla formazione, la Regione Lazio e la Regione Campania hanno già dichiarato la disponibilità a valutare l'attivazione di specifici percorsi di formazione, tesi a meglio qualificare/riqualificare le professionalità dei lavoratori assunti.

#### **2.4. BANCA ORE**

Le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori concordano sin da ora e si impegnano a sottoscrivere apposito accordo di secondo livello con cui consentire la concreta regolamentazione della "banca ore" di cui all'art. 30 CCNL TLC per mezzo del quale verrà prevista, in particolare, la possibilità per il lavoratore di accantonare le ore di lavoro supplementare svolto su un conto individuale e di utilizzarle come riposi aggiuntivi in un momento successivo in concomitanza con i periodi di "flesso" della gestione della commessa da parte dell'Azienda.

#### **2.5. TURNI "SPEZZATI"**

Le Organizzazioni Sindacali e le rappresentanze dei lavoratori concordano sin da ora e si impegnano a sottoscrivere apposito accordo di secondo livello con cui consentire che le otto ore lavorative giornaliere, per esigenze tecniche/organizzative/produttive legate alla gestione della commessa, potranno venire suddivise, a richiesta di ciascuna Società coinvolta da comunicare al lavoratore con almeno 5 giorni di preavviso, in due parti di quattro ore, separate da un intervallo massimo di tre ore.

#### **2.6. VERIFICHE DI QUALITÀ**

Tenuto conto della particolarità dell'operazione e della disponibilità delle Società coinvolte a consentire l'assunzione dei lavoratori senza procedere alle rigorose selezioni di regola espletate per i nuovi ingressi in azienda e dato atto che il conseguimento e mantenimento di elevati standard di qualità risultano imprescindibili per la tenuta economica dell'operazione, le Parti si impegnano a sottoscrivere entro il 31 ottobre 2016 un apposito accordo collettivo aziendale in cui verrà espressamente contemplata e disciplinata, specie sotto il profilo tecnico, la possibilità di verifica della qualità del servizio reso.

### **3. DISPOSIZIONI FINALI**

Le Parti concordano sull'opportunità di svolgere periodici incontri di verifica con cadenza semestrale a livello nazionale (presso il Ministero dello Sviluppo Economico) e territoriale per monitorare lo stato di avanzamento del piano di rioccupazione e di tutto quanto previsto nel presente documento.

*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the left margin]*

*[Handwritten signatures and marks in blue ink at the bottom of the page]*

*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]*

Per esigenze sopravvenute, ciascuna delle Parti potrà richiedere ulteriori specifici incontri.

E-CARE S.P.A.

ABRAMO CUSTOMER CARE S.P.A.

3G S.P.A.

FISTEL CISL

SLC CGIL

UILCOM UIL

UGL TELECOMUNICAZIONI

RAPPRESENTANZE LAVORATORI