



Ministero dello Sviluppo Economico

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 28 febbraio 2017, in Roma, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, si è tenuto un incontro presieduto dalla Vice Ministro On.le Teresa Bellanova, assistita dal dott. Giampiero Castano - responsabile Unità Gestione Vertenze – dal dott. Andrea Battiston e dalla dott.ssa Chiara Mattone, alla presenza del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in persona del dott. Romolo de Camillis, Direttore Generale della Tutela delle Condizioni di Lavoro e delle Relazioni Industriali, assistito dal dott. Andrea Annesi. È, inoltre, presente la Regione Campania, in persona dell'Assessore Sonia Palmeri e il Comune di Napoli in persona dell'Assessore Enrico Panini.

Alla riunione sono presenti i rappresentanti della società Almaviva Contact S.p.a., assistita da Unindustria Roma, nonché le OO.SS. SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL e UGL TELECOMUNICAZIONI nazionali e territoriali di Napoli.

E', altresì, presente una rappresentanza delle strutture territoriali e delle RSU.

PREMESSO CHE

- a) In data 22 dicembre 2016 è stato sottoscritto, presso il Ministero dello sviluppo economico, un accordo, che in questa sede si intende integralmente richiamato, mediante il quale le Parti firmatarie hanno concordato sul ricorso, limitatamente alla sede di Napoli di Almaviva Contact S.p.a., alla CIGS prevista dall'articolo 44, comma 7, del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 148, rifinanziata, per l'anno 2017, dall'articolo 1, comma 240, lettera d) della legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Legge di Bilancio 2017).
- b) Il trattamento di CIGS è stato richiesto a far data dal 29 dicembre 2016 sino al 7 aprile 2017, in favore di un numero massimo di 845 lavoratori occupati presso la sede di Napoli.
- c) Contestualmente, le Parti firmatarie hanno concordato, relativamente alla sede di Napoli, sulla definizione della procedura di licenziamento collettivo, avviata dalla società Almaviva Contact S.p.a. il 5 ottobre 2016, secondo i termini convenuti tra le stesse ai punti nn. 5), 7) e 8) del dispositivo del richiamato verbale di accordo del 22 dicembre 2016.
- d) Con la firma della citata intesa, le Parti firmatarie hanno altresì assunto formale impegno, con il supporto e la vigilanza del Governo, a proseguire utilmente il confronto, entro il termine del 31 marzo 2017, al fine della individuazione di soluzioni di carattere strutturale in tema di:
 - Applicazione in sede aziendale delle disposizioni di cui all'articolo 4 della legge n. 300/1970;
 - Recupero di efficienza e produttività in grado di allineare la sede di Napoli alle altre sedi aziendali;
 - Intervento temporaneo sul costo del lavoro.

- 
- 
- 
- 
-
- e) In tal senso si sono tenuti diversi incontri presso il Ministero dello sviluppo economico, alla presenza anche dei rappresentanti del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e delle Istituzioni locali interessate (precisamente nelle date del 7, 9, 13 e 16 febbraio 2017), in cui Azienda, OO.SS. territoriali ed RSU di Napoli hanno proceduto al confronto sui temi di cui alla lettera d), giungendo ad una ipotesi di accordo rivolta a salvaguardare i livelli occupazionali del sito produttivo di Napoli e, al contempo, conseguire un recupero di competitività e produttività del medesimo sito definendo in via sperimentale e temporanea un pacchetto di misure da attuarsi nei confronti del personale ivi impiegato.
- f) La suddetta ipotesi di accordo è stata sottoposta a referendum dei lavoratori della sede di Napoli ed ha avuto esito positivo attraverso il voto favorevole alla ratifica dell'accordo da parte della maggioranza assoluta degli aventi diritto. Pertanto, opererà la previsione di cui al punto n. 8) del dispositivo dell'accordo del 22 dicembre 2016.
- g) In data odierna, le Parti firmatarie si sono date atto della necessità di espletare, con la sottoscrizione del presente accordo, l'esame congiunto richiesto dall'art. 24 del D.Lgs. n. 148/2015 ritenendo necessario proseguire ulteriormente nel percorso di CIGS, in scadenza il prossimo 7 aprile 2017, prevedendo un utilizzo dell'ammortizzatore sociale sino al 28 dicembre 2017, sino a concorrenza del periodo di 12 mesi complessivamente previsti.
- 
- 
- 
- 
- 

VISTI



L'articolo 44, comma 7, del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 148;






L'articolo 1, comma 240, lettera d), della legge 11 dicembre 2016, n. 232 (Legge di Bilancio 2017);

Il decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali n. 22763 del 12 novembre 2015;



La circolare del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 30 novembre 2015

TUTTO CIO' PREMESSO E VISTO LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE

- 
- 
- 
1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.
 2. Le Parti concordano sulla necessità di integrare l'accordo del 22 dicembre 2016 disciplinante il ricorso alla Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria per crisi aziendale (di seguito "CIGS"), ai sensi di quanto previsto dall'art. 44, comma 7 del Decreto Legislativo n. 148/2015 e del Decreto Ministeriale n. 22763/2015 prevedendo ulteriori 15.000 ore di riduzione nel periodo sino al 7 aprile 2017.
 3. ALMAVIVA CONTACT S.P.A., ai sensi dell'articolo 44, comma 7, del d.lgs. n. 148/2015, come rifinanziato per l'anno 2017 dall'articolo 1, comma 240, lettera d), della legge n. 232/2016, presenterà istanza di accesso ad un ulteriore periodo di CIGS, sino a concorrenza dei 12 mesi complessivamente previsti, a far data dall'8 aprile 2017 fino al 28 dicembre 2017.
 4. La CIGS si applicherà nei confronti di 827 lavoratori occupati presso la sede di Napoli (pari a 548 F.T.E.), con una percentuale di sospensione media pari al 70% delle ore lavorabili per l'intero periodo, rapportate all'organico, all'orario contrattuale di riferimento (40 ore settimanali) e ai profili orari (full time, part time 75%, 62,5%, 50%), per un totale massimo di 585.000 ore complessive.
- 
- 



5. Nel rispetto della percentuale sopra indicata, i lavoratori potranno essere interessati dal ricorso alla CIGS sia attraverso modalità di sospensione a zero ore che ad orario ridotto.
6. I criteri per l'individuazione del personale interessato alla CIGS, sia esso a zero ore o ad orario ridotto, terranno conto delle esigenze tecnico/operative aziendali e, così come le modalità di attuazione della rotazione, saranno oggetto di esame congiunto tra le Parti, in sede aziendale, con cadenza di norma mensile. Entro il 15 luglio 2017 tutto il personale sarà comunque collocato in CIGS a rotazione.
7. Al riguardo, la società, le OO.SS. territoriali e le RSU del sito di Napoli, hanno dichiarato di aver già individuato, con separata intesa, le modalità di gestione del personale in CIGS, prevedendo un'articolazione della riduzione oraria su base verticale o orizzontale/mista, in considerazione delle effettive esigenze aziendali e di quelle connesse agli interventi formativi e di riqualificazione del personale che verranno attivati.
8. Al riguardo la Regione Campania ha dichiarato che, nell'ambito delle proprie competenze ed in considerazione della condivisa esigenza di prevedere misure di formazione professionale, si impegna a sostenere e finanziare specifici percorsi formativi personalizzati ad integrazione di quelli già programmati. Tali percorsi hanno lo scopo di far conseguire la necessaria riqualificazione dei lavoratori. La società Almaviva potrà avvalersi delle misure che la Regione Campania si impegna ad individuare, nell'ambito delle risorse proprie del bilancio corrente, attraverso la presentazione di apposita progettazione degli interventi da attuare anche per il tramite di Enti di Formazione accreditati.
9. Al fine di salvaguardare il mantenimento dell'occupazione ed agevolare il ripristino graduale del normale orario di lavoro, durante la vigenza del presente Accordo, verrà attuato il blocco del turn over, fatte salve le esigenze tecnico/produttive.
10. La Società dichiara la propria disponibilità ad anticipare il trattamento d'integrazione salariale, con riserva di verificare la sostenibilità finanziaria anche in considerazione del recupero delle anticipazioni pregresse.

Le Parti, con la sottoscrizione del presente verbale, si danno atto di aver esperito positivamente con accordo la procedura di consultazione sindacale ai sensi dell'articolo 24 del decreto legislativo n. 148/2015.

Il Ministero dello Sviluppo Economico e il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, prendono atto della positiva definizione della procedura di esame congiunto ex art. 24 del D.Lgs. n. 148/2015.

Letto, Confermato e Sottoscritto

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

Antonio Di Pietro *Enrico Bellchiove* *Paolo Carlucci*

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

Paolo Carlucci *Paolo Carlucci*

REGIONE CAMPANIA

Giuseppe Palmieri

COMUNE DI NAPOLI

Paolo Carlucci

Paolo Carlucci

Almaviva Contact Spa

[Handwritten signature]

OO.SS.

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Unindustria

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Rappresentanze Sindacali Unitarie di Napoli

Cincimino Valerio

[Handwritten signature]

Del Prete Giuseppina

[Handwritten signature]

De Rienzo Francesco

[Handwritten signature]

Antonio Esposito

Marco Esposito

Francesco Lastaria

[Handwritten signature]

Irma Nevano

[Handwritten signature]

Anna Maria Bova

[Handwritten signature]

Massimo Siragusa

[Handwritten signature]

Pietro Esposito

[Handwritten signature]

Rosaria Raitante

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature] *[Handwritten signature]* *[Handwritten signature]*

Verbale di incontro

In data 28 febbraio 2017, si sono incontrati presso il Ministero dello Sviluppo Economico:

- **Almaviva Contact S.p.A.** rappresentata da Andrea Antonelli, Marina Irace, Andrea Lucente, Carla Pallotta e Michele Svidercoschi, assistita da Unindustria e dall'Avv. Giampiero Falasca;

- **Organizzazioni sindacali**

- **Rappresentanze Sindacali Unitarie** del sito di Napoli

Premesso che

a) in data 5 ottobre 2016 la Società ha avviato una procedura di licenziamento collettivo nell'ambito della quale ha dichiarato un numero complessivo di nn. 2511 lavoratori in esubero, di cui 845 dislocati presso la sede di Napoli;

b) con Verbale di Accordo sottoscritto il 22 dicembre 2016 in sede governativa, le Parti hanno concluso la procedura di licenziamento collettivo, concordando la prosecuzione del confronto per un ulteriore periodo di tre mesi, finalizzato ad evitare la chiusura dell'unità produttiva di Napoli e il conseguente licenziamento dei lavoratori ivi impiegati;

c) negli incontri sin qui tenutisi le Parti, con il supporto e la vigilanza del Governo e delle altre Istituzioni interessate, hanno approfondito, esaminato e discusso gli strumenti e le soluzioni necessarie per scongiurare i licenziamenti sul sito di Napoli, giungendo a un complesso inscindibile di affidamenti volti all'incremento della competitività, alla gestione della crisi e alla tutela dei livelli occupazionali sul sito;

d) in data 16 febbraio è stata raggiunta un'ipotesi di accordo, la cui ratifica è stata sottoposta a referendum dei lavoratori addetti al sito di Napoli;

e) il referendum si è concluso con il voto favorevole alla ratifica dell'accordo della maggioranza assoluta degli aventi diritto e dei votanti (690 voti, 547 sì);

f) al personale in forza è applicato il vigente Contratto Collettivo nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

Tanto sopra premesso e ritenuto, le Parti hanno raggiunto il seguente

Accordo

1. Finalità

Con la presente intesa le Parti, allo scopo di salvaguardare i livelli occupazionali del

  1







sito produttivo di Napoli e, nel contempo, conseguire un recupero di competitività e produttività del sito medesimo, definiscono in via sperimentale e temporanea un pacchetto di misure da attuarsi nei confronti del personale ivi impiegato, anche ai sensi e per gli effetti dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011.

2. Qualità, produttività e analisi del contatto

Le Parti, consapevoli dell'esigenza dell'Azienda e del sito di caratterizzare e differenziare la propria offerta in modo distintivo in termini di qualità ed efficienza, convengono sulla necessità di migliorare la qualità del servizio alla clientela e la produttività del personale.

A tal fine, le Parti concordano di applicare a livello individuale - in attuazione e nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4 legge n. 300/1970 - gli strumenti di misurazione della produttività e della qualità attualmente già utilizzati per il *mini service team* di appartenenza, del *mini service team best performer* e per le singole commesse, utilizzando specifici indicatori che saranno definiti per ciascuna commessa (secondo gli esempi definiti nell'allegato 1).

I risultati della misurazione saranno visibili, in tempo reale - e comunque nel minor tempo consentito dai sistemi operativi (cd. "*near real time*") - solo al singolo operatore, mentre non saranno visibili agli altri operatori del *mini service team* e se non in ambito di *performance media*.

I risultati della misurazione saranno altresì visibili in maniera non continuativa, non real time e relativamente a non più del 60% delle ore lavorate settimanali, da una figura di staff (con esclusione del team leader responsabile diretto, fatta salva specifica richiesta del lavoratore) identificata per il miglioramento delle performance qualitative e quantitative, che potrà utilizzarli allo scopo di individuare eventuali aree di miglioramento, mediante lo svolgimento di appositi percorsi formativi propedeutici all'allineamento agli standard di efficienza e qualità richiesti dalla commessa.

L'analisi dei dati e l'eventuale pianificazione dei percorsi formativi saranno svolte sulla base di un colloquio individuale, da concordare con il lavoratore, cui potrà partecipare, su richiesta, anche un rappresentante delle RSU o delle OO.SS.. La Società, inoltre, con cadenza periodica invierà - con modalità telematica - a tutto il personale i risultati della misurazione, allo scopo di consentire al lavoratore una fase di autovalutazione.

La formazione dovrà essere finalizzata a ottimizzare la qualità delle prestazioni del lavoratore, e potrà essere erogata anche attraverso l'utilizzo di moduli multimediali, con la notifica dello stato di fruizione e la somministrazione di eventuali test finali, i cui esiti non potranno avere alcun effetto ai fini disciplinari.

I dati individuali raccolti non potranno in alcun modo essere utilizzati per risolvere il rapporto di lavoro, per fini disciplinari oppure per definire avanzamenti di carriera; resta inteso che, in conformità con le vigenti norme di legge, la Società potrà utilizzare i dati in caso di richieste dell'autorità giudiziaria e di fattispecie di rilevanza penale.

I dati oggetto della presente intesa saranno conservati secondo i principi stabiliti dalle norme sulla privacy – per il tempo strettamente necessario - in appositi database consultabili solo dai soggetti sopra individuati in funzione della finalità della rilevazione. Il resoconto delle consultazioni sarà obiettivo di informativa semestrale alle RSU.

3. Trattamento economico e normativo

Per consentire un progressivo e graduale recupero di competitività aziendale le parti, in attuazione dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, delle vigenti norme di legge e di quanto previsto al punto 6 del Verbale di Accordo sottoscritto in sede governativa il 22 dicembre 2016, concordano di ridefinire, per tutto il periodo di vigenza del presente accordo, ad ogni effetto legale e contrattuale, il trattamento economico e normativo complessivamente applicabile al personale, secondo i criteri di seguito descritti:

- mancato pagamento degli aumenti periodici di anzianità già maturati. Invece, per i lavoratori che superano, nel singolo mese, una percentuale di collocazione in CIGS superiore al 60% dell'orario di lavoro mensile, tali importi saranno calcolati e conguagliati nel mese successivo a quello di collocazione in CIGS con apposito codice paga;

- sospensione della maturazione degli aumenti periodici di anzianità in corso di maturazione;

- modifica della base di computo del TFR, con esclusione dalla stessa dei trattamenti spettanti a titolo di retribuzione minima contrattuale e di ex indennità di contingenza.

Tali misure hanno carattere sperimentale e temporaneo e, pertanto, quando cesserà di avere efficacia il presente Accordo saranno ripristinati, per i periodi successivi, gli istituti oggetto della presente disciplina senza alcun effetto retroattivo; gli aumenti periodici di anzianità, pertanto, saranno ripristinati nel numero e negli importi in essere al momento della sospensione, e l'anzianità utile per la maturazione degli aumenti successivi sarà solo quella maturata prima della sospensione.

4. Recupero degli eventuali incrementi di redditività aziendale

In occasione degli incontri semestrali della Commissione Paritetica di cui al successivo punto 8), le Parti analizzeranno i risultati economici conseguiti dal sito durante il periodo di applicazione dell'intesa e verificheranno l'eventuale raggiungimento del "punto di equilibrio economico", quantificabile in un valore positivo di margine (vedi allegato 2).

In caso di superamento del "punto di equilibrio economico", le Parti disciplineranno un trattamento una tantum, relativo al semestre in osservazione, per redistribuire, al personale in forza, i margini netti realizzati nel periodo sino a compensazione in maniera proporzionale delle ricadute economiche degli interventi di cui all'art. 3).

Resta inteso che al raggiungimento del "punto di equilibrio economico" e di piena compensazione fino a concorrenza delle ricadute economiche degli interventi di cui

all'art. 3 per due semestri verranno meno per il periodo successivo le disposizioni contenute nel medesimo punto.

Per i periodi successivi alla perdita di efficacia delle misure di cui al punto 3) della presente intesa, l'Azienda si impegna a valutare forme di distribuzione dei futuri eventuali margini netti del sito di Napoli, al fine di compensare l'impatto complessivo di tali misure nell'intero periodo di loro vigenza, in misura non superiore al 50% della riduzione retributiva applicata.

5. Welfare aziendale

La Società, per l'anno 2017, corrisponderà - a titolo sperimentale - ai singoli dipendenti del sito di Napoli dei buoni acquisto (c.d. Buoni Welfare), ai sensi e nei limiti dell'art 51 comma 3 del DPR 917/86 e s.m.i., del valore di 20/00 (venti/00) € mensili, erogati con cadenza trimestrale a decorrere dal mese di aprile 2017.

Le parti si incontreranno entro il 1° trimestre del 2018 per valutare l'eventuale riproposizione di uno strumento di Welfare aziendale per i periodi successivi.

6. Utilizzo della Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria

Le Parti concordano sulla necessità di integrare l'accordo del 22 dicembre 2016 disciplinante il ricorso alla Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria per crisi aziendale (di seguito "CIGS"), ai sensi di quanto previsto dall'art. 44, comma 7 del Decreto Legislativo n. 148/2015 e del Decreto Ministeriale n. 22763/2015 prevedendo ulteriori 15.000 ore di riduzione nel periodo sino al 7 aprile 2017.

Le parti concordano altresì sulla necessità di ricorrere per il periodo 8 aprile – 28 dicembre 2017 all'intervento della Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria per crisi aziendale (di seguito "CIGS"), ai sensi di quanto previsto dall'art. 44, comma 7 del Decreto Legislativo n. 148/2015 e del Decreto Ministeriale n. 22763/2015, anche considerato l'art. 1, comma 240 delle Legge di Bilancio per l'anno 2017, allo scopo di accompagnare il processo di recupero della competitività aziendale.

La CIGS si applicherà nei confronti di nn. 827 lavoratori occupati presso la sede di Napoli (pari a nn. 548 lavoratori Full Time Equivalente), con una percentuale di sospensione media pari al 70% delle ore lavorabili per l'intero periodo, rapportate all'organico, all'orario contrattuale di riferimento (40 ore settimanali) e ai profili (full time, part time 75%, 62,5%, 50%), per un totale massimo di 585.000 ore complessive.

Ferma la percentuale ed il montante complessivo rapportati all'intero organico sopra indicata, la CIGS potrà essere effettuata sia con la modalità della sospensione a zero ore che con quella della riduzione dell'orario di lavoro.

I criteri per l'individuazione del personale sospeso a zero ore, per la riduzione progressiva di tale bacino e per la rotazione del personale in modalità riduzione dell'orario saranno oggetto di esame congiunto tra le Parti con cadenza mensile ovvero a richiesta e terranno conto delle esigenze tecnico / operative. Entro il 15 luglio 2017 tutto il personale sarà comunque collocato in CIGS a rotazione.

La riduzione di orario verrà effettuata, di norma, su base verticale e verrà attuata attraverso singole giornate ovvero settimane intere di sospensione; ove compatibile con le esigenze aziendali, oppure in caso di pianificazione di intervento formativo, la riduzione dell'orario di lavoro potrà avvenire su base orizzontale/mista, con orario giornaliero ridotto e con eventuali singole giornate intere di sospensione.

La Società comunicherà ogni 15 giorni alla RSU l'articolazione della sospensione/riduzione d'orario verticale e la quantità di ore previste per gli interventi formativi effettuabili anche in riduzione orizzontale dell'orario di lavoro e darà comunicazione quindicinale, con un preavviso di 5 giorni, ai singoli lavoratori dell'articolazione dell'orario di lavoro in funzione dell'applicazione della CIGS.

L'Azienda, stante la specificità dell'attività svolta, avrà la possibilità, in vigore del presente Accordo, in relazione a temporanee ed oggettive esigenze di maggior lavoro, di richiamare in servizio il personale sospeso, con un preavviso di norma pari a 48 ore. Ai dipendenti sarà comunque consentito di non aderire alla revoca ordinaria per non più di due volte a trimestre. L'azienda si riserva la possibilità di un preavviso minore in casi eccezionali per indifferibili esigenze aziendali, senza limiti di rinuncia.

Nei periodi di sospensione potranno essere attivati percorsi di riconversione necessari per la mobilità tra le commesse. Potranno inoltre essere pianificati ulteriori interventi formativi mirati, finalizzati a rafforzare le competenze attuali e prospettive di mestiere: per tali ulteriori interventi formativi potranno essere utilizzate tre giornate di sospensione al mese con un massimo di 20 giornate complessive per ogni anno di vigenza del presente Accordo. Gli interventi potranno essere di durata inferiore alla giornata, con attuazione della CIGS in modalità orizzontale – prestazione lavorativa ad orario ridotto e completamento della giornata con formazione in CIGS – e potranno essere pianificati con un preavviso minimo di 48 ore.

Per effetto della riduzione di orario come sopra definita, la retribuzione diretta, indiretta e differita, nonché gli istituti normativi contrattuali e di legge sono definiti o corrisposti in misura proporzionale all'effettiva prestazione di lavoro, secondo le vigenti disposizioni.

Al fine di salvaguardare il mantenimento dell'occupazione ed agevolare il ripristino graduale del normale orario di lavoro, durante la vigenza del presente Accordo, verrà attuato il blocco del turn over, fatte salve le esigenze tecnico/produktive.

La Società dichiara la propria disponibilità ad anticipare il trattamento di integrazione salariale, con riserva di verificare la sostenibilità finanziaria anche in considerazione del recupero delle anticipazioni pregresse.

Entro settembre 2017 le parti si incontreranno per esaminare l'esigenza di applicazione di ammortizzatori sociali per il periodo successivo nel rispetto della normativa tempo per tempo vigente.

7. Impegni dell'azienda

L'azienda si impegna a compiere ogni sforzo organizzativo e commerciale

 5



































funzionale al conseguimento degli obiettivi di recupero della redditività del sito, allo scopo di conseguire nel più breve tempo possibile il "punto di equilibrio economico" come definito al punto 4) del presente accordo e la piena saturazione della capacità produttiva; a tal fine, l'azienda si impegna a destinare in via prioritaria sul sito di Napoli le eventuali nuove commesse reperite sul mercato, fatti salvi i casi in cui sussistano specifici vincoli territoriali. Si impegna altresì a destinare eventuali volumi supplementari di commesse "gemelle" presenti su altri siti prioritariamente sul sito di Napoli. Tali impegni sono assunti con l'obiettivo principale di contenere in maniera significativa e, ove possibile, azzerare il ricorso alla CIGS. Eventuali ulteriori recuperi di produttività e di attività potranno essere destinati, in via prioritaria, al personale in forza.

8. Interventi formativi

Le Parti prendono atto che la Regione Campania si è impegnata ad attivare percorsi di formazione finalizzati a rafforzare le competenze professionali del personale del sito di Napoli, ad integrazione delle azioni concordati tra le Parti, da attivarsi mediante strumenti e procedure che saranno definite tempestivamente con specifici atti amministrativi; le Parti si impegnano a sostenere attivamente l'attuazione di tali percorsi formativi, valutando positivamente il ricorso a tale misura come azione funzionale al raggiungimento degli obiettivi della presente intesa.

9. Commissione Paritetica

Il presente Accordo introduce misure innovative, la cui attuazione necessita un pieno coinvolgimento dei lavoratori e dei loro rappresentanti, al fine di condividere l'analisi del loro impatto sull'andamento economico del sito e delle relative ricadute occupazionali.

Per agevolare questo coinvolgimento, viene istituita una Commissione Paritetica costituita dalle RSU e dalle OO.SS. territoriali e, per l'azienda, dal Direttore Generale, dal Responsabile del Personale della Società, dal Field Manager e dal HR Manager del sito, cui viene affidato il compito garantire e monitorare l'attuazione della presente intesa.

La Commissione si incontrerà con cadenza mensile, fatta salva la facoltà per ciascuna delle Parti di chiedere un'anticipazione nei casi di necessità e urgenza, per svolgere le seguenti attività:

- verificare gli andamenti produttivi (saturazione risorse) ed economici del sito, prendendo come riferimento il margine di produzione (ricavi – costo degli operatori) ed il margine netto;
- elaborare proposte per disciplinare il trattamento una tantum di cui al precedente punto 4);
- individuare regimi di orario adeguati ad agevolare la conciliazione dei tempi di vita, cura e lavoro e relative percentuali in linea con le esigenze tecnico produttive;
- verificare le modalità e gli effetti dell'applicazione delle misure concordate in tema recupero di qualità, produttività ed analisi del contatto, con particolare riferimento

alla definizione da parte dell'azienda dei parametri da applicare per ciascuna commessa, agli interventi formativi, all'efficacia dei campioni di riferimento rispetto al monitoraggio qualitativo e al collegamento di tali indicatori con i modelli di incentivazione collettivi e individuali.

La Commissione si incontrerà, inoltre, con cadenza semestrale, per svolgere le seguenti attività:

- verificare il raggiungimento del "punto di equilibrio economico" e, di conseguenza, introdurre il trattamento una tantum semestrale di cui al punto 4);
- verificare lo stato di attuazione del piano di welfare aziendale e le modalità della sua estensione per gli anni successivi;
- valutare congiuntamente l'impatto e l'efficacia delle misure oggetto del presente Accordo, con facoltà per ciascuna parte di recedere, all'esito di tale valutazione congiunta, dall'intesa, con atto motivato da rappresentare alle Istituzioni competenti.

10. Efficacia e durata dell'intesa

Considerato che le Rappresentanze Sindacali Unitarie hanno comunicato l'esito positivo del referendum svolto presso il sito di Napoli, la Società non potrà procedere, secondo quanto previsto dai punti e 6) e 8) del Verbale di Accordo siglato in sede governativa il 22 dicembre 2016, all'intimazione dei licenziamenti in relazione agli esuberi dichiarati nella procedura collettiva avviata il 5 ottobre 2016.

Le Parti si danno atto che la presente intesa individua - in aggiunta e, in caso di contrasto, in maniera prevalente rispetto ad ogni altra fonte legale e contrattuale - il trattamento economico e normativo complessivamente applicabile a tutto il personale dipendente presso l'unità produttiva di Napoli per tutto il periodo di validità ed efficacia del presente Accordo.

La presente intesa ha efficacia - fatta salva la facoltà di cui al punto 9), quanto previsto al punto 6) in materia di CIGS e le diverse scadenze espressamente previste per i singoli interventi - dalla data odierna e sino al 31 marzo 2020.

Letto, confermato e sottoscritto in Roma, 28 febbraio 2017


Almaviva Contact Spa

Unindustria


Del Prete

OO.SS.

Rappresentanze Sindacali Unitarie di Napoli

- Cincimino Valerio
- Del Prete Giuseppina
- De Rienzo Francesco
- Antonio Esposito
- Marco Esposito
- Francesco Lastaria
- Irma Nevano
- Anna Maria Bova
- Massimo Siragusa
- Pietro Esposito
- Rosaria Raitante

Del Prete
Massimo Siragusa
Anna Maria Bova
Antonio Esposito

Pietro Esposito
Francesco Lastaria
Irma Nevano
Anna Maria Bova
Massimo Siragusa
Pietro Esposito
Rosaria Raitante

J

K

H

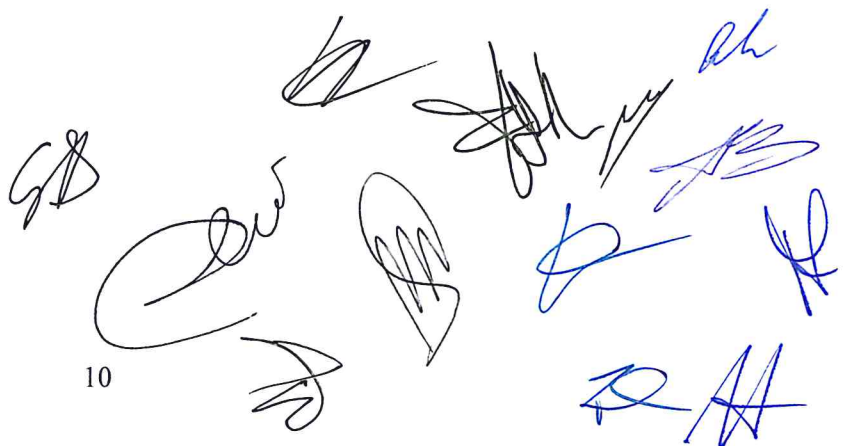
Del Prete
Antonio Esposito
Marco Esposito

Allegato 2

"Punto di Equilibrio Economico"

Il "punto di equilibrio economico" di cui al punto 4 della presente intesa è rappresentato da un valore mensile di "primo margine di centro" inteso come differenza tra i ricavi complessivi ed il costo del lavoro complessivo (inbound e outbound) pari a 198.000 €.

La congruità di tale valore sarà oggetto di verifica periodica nell'ambito dei lavori della Commissione di cui al punto al punto 9 della presente intesa, anche valutando eventuali riduzioni dei costi generali di funzionamento che possano diminuire l'entità del valore in questione (eventuali incrementi saranno invece assorbiti dall'Azienda).



10

Allegato 1

Parametri di qualità, produttività e di analisi del contatto

Si elencano, a titolo meramente esemplificativo, alcuni dei principali parametri di produttività e qualità che potranno essere rilevati – di norma con vista giornaliera, settimanale e mensile - rispetto alle singole commesse.

- tempi di login individuali (% di efficienza operativa)
- tempi medi di conversazione individuali
- tempi di after call work
- tempi di attesa (HOLD)
- dati individuali su NBA (MM4M)
- dati individuali di NPS/QP (qualità percepita dal cliente)
- dati individuali di OCR (one call resolution)/ RECALL
- dati individuali di FCR (proattività percepita dal cliente)
- dati individuali relativi ai SENTIMENT (cortesia percepita dal cliente)
- dati individuali sulle attivazioni e sulle vendite effettuate



A collection of handwritten signatures and initials in black and blue ink, scattered across the bottom right of the page. The signatures are stylized and vary in complexity, with some appearing to be initials or short names.