

## Verbale di incontro

In data 16 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;

- **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) 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 la seguente

### Ipotesi di accordo

#### 1. Finalità

Con la presente intesa le Parti, allo scopo di salvaguardare i livelli occupazionali del 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* se non in ambito di *performance* media.

I risultati della misurazione saranno altresì visibili in maniera non continuativa e relativamente a non più del 60% delle ore lavorate settimanali, da una figura di staff (con esclusione del responsabile gerarchico 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 oggettivo 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. .

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 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 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 orario (full time, part time 75%, 62,5%, 50%), per un totale massimo di 600.000 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 vigenza 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 prospettiche 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/produttive.

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 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**

Le Rappresentanze Sindacali Unitarie sottoporranno la presente ipotesi di accordo a referendum presso il sito di Napoli entro e non oltre 8 giorni dalla data di sottoscrizione; in caso di esito positivo del referendum, da comunicarsi per iscritto entro 48 ore dalla sua conclusione, la presente intesa sarà ratificata dalle parti il giorno 28 febbraio p.v. in sede istituzionale e di conseguenza 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 esuberanti dichiarati nella procedura collettiva avviata il 5 ottobre 2016.

Le Parti si danno atto che la presente ipotesi, ove approvata, 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, ove approvata ai sensi del punto che precede, avrà 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 di ratifica e sino al 31 marzo 2020.

\*\*\*

Letto, confermato e sottoscritto in Roma, 16 febbraio 2017

**Almaviva Contact Spa**

**Unindustria**

**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

*Copie conforme a quanto concordato  
tra le Parti:*

*Per il use / [Signature] 16/02/2017*

## 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