

Roma, 5 ottobre 2016  
Prot. n. 1687 - ASE. mp.

Spett.li

SLC CGIL Nazionale – Piazza Sallustio, 24 – 00187 Roma  
FISTEL CISL Nazionale – Via Salaria, 83 – 001894 Roma  
UILCOM UIL Nazionale – Via Amilcare Ponchielli, 4 – 00198 Roma  
UGL TELECOMUNICAZIONI Nazionale e Roma – Via Giovanni Da Procida, 20 – 00162 Roma  
UGL TELECOMUNICAZIONI Nazionale e Roma – Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma  
SLC CGIL Roma e Lazio – Via Michelangelo Buonarroti 12 – 00185 Roma  
FISTEL CISL Roma e Lazio – Via Carlo Felice 101 – 00185 Roma  
UILCOM UIL Roma e Lazio – Via Palestro 3 – 00185 Roma  
COBAS Lavoro Privato – Via Alessandro Manzoni, 55 – 00185 Roma  
SLC CGIL Napoli - Via Torino, 16 - 80142 Napoli  
FISTEL CISL Napoli - Via Parma, 64 - 80143 Napoli  
UILCOM UIL Napoli - Corso Giuseppe Garibaldi, 52 - 80142 Napoli  
MINISTERO DEL LAVORO E POLITICHE SOCIALI – Via Forno, 8 – 00192 Roma

e p.c. Spett.li

REGIONE LAZIO - Direzione Regionale Lavoro – Ufficio Vertenze e Ammortizzatori Sociali -  
Piazza Oderico da Pordenone, 15 – 00145 Roma  
REGIONE CAMPANIA Giunta Regionale – Settore Oss. Mercato del Lavoro – Serv. Politiche del  
Lavoro - Centro Direzionale Isola A/6 – 80143 Napoli  
CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI – Direzione Politiche per il Lavoro - Vertenze Collettive e  
ammortizzatori sociali – Piazza Matteotti, 1 – 80143 Napoli  
Soc. Almaviva Contact S.p.A. – Via Di Casal Boccone, 188 - 00137 Roma

**Oggetto: Richiesta di avvio della procedura di riduzione del personale ai sensi della legge 23 luglio  
1991, n. 223**

Ai sensi e per gli effetti della Legge n. 223 del 23 luglio 1991, con la presente Vi comunichiamo che la nostra Associata Società Almaviva Contact S.p.A., con sede legale in Roma, via di Casal Boccone 188/190 (di seguito anche, per brevità, "Società"), si trova nell'indifferibile necessità di procedere a una riduzione del personale che interessa un totale di n. **1623** posizioni di lavoro *full time equivalent* dislocate presso le sedi operative di Roma e Napoli; tali posizioni, considerato l'orario ridotto mediamente praticato in azienda, corrispondono a n. **2511** lavoratori in esubero.

**(i) Presentazione della Società**

Almaviva Contact è un'azienda facente parte del Gruppo Almaviva, posseduta al 100 % da Almaviva S.p.A., e svolge servizi di CRM in regime di appalto in favore di aziende private ed enti pubblici.

La Società ha unità produttive in Milano, Roma, Palermo, Napoli, Catania e Rende, e occupa alle proprie dipendenze - alla data del 30 settembre 2016 - un organico complessivo di n. 7724 unità, così suddiviso:

- n. 12 dirigenti;
- n. 9 quadri;
- n. 7703 impiegati.

UNINDUSTRIA - 00155 Roma - Via Andrea Noale, 206 Telefono: 06844991 - Fax: 068542577  
Email: [info@un-industria.it](mailto:info@un-industria.it) web: [www.un-industria.it](http://www.un-industria.it)

J..

L'organico dipendente è ripartito per sito/profilo professionale come da tabella allegata alla presente comunicazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale (all. A).

La Società, inquadrata nel settore Terziario a partire dal mese di dicembre del 2015 (in precedenza era inquadrata nel settore Industria), applica ai propri dipendenti il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

Tra il personale è molto diffuso l'utilizzo del part time; le percentuali di ricorso a tale fattispecie sono illustrate nel documento allegato alla presente comunicazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale (all. D).

La percentuale di manodopera femminile complessiva in azienda ammonta al 68,63%; tale percentuale è differente nei diversi siti produttivi, secondo i valori di seguito descritti.

Sito	Donne
Milano	62,31 %
Roma	78,95 %
Napoli	66,51 %
Rende	55,70 %
Catania	72,68 %
Palermo	64,79 %
Totale	68,63 %

## **(ii) Motivi che determinano la situazione di eccedenza di personale**

### **Il contesto di mercato**

Il settore del CRM in outsourcing è interessato da una profonda crisi che ha origine da diversi fattori.

Un primo fenomeno consiste nella riduzione dei volumi di attività, dovuta a crisi dei mercati di riferimento dei committenti, miglioramento dei processi verso la clientela, maggior ricorso a soluzioni tecnologiche gestite direttamente dall'utente.

Un secondo fenomeno che ha inciso negativamente sul settore è stato lo spostamento di elevati volumi di attività (delocalizzazione) in Paesi al di fuori dell'Unione Europea, dove il costo del lavoro è inferiore anche del 70% rispetto ai costi dei lavoratori italiani.

La differenza di costo del lavoro rispetto ai Paesi extra UE, unitamente al non corretto utilizzo degli incentivi per la nuova occupazione in Italia che, molto spesso, non appaiono recepiti in modo del tutto lineare dal punto di vista normativo, creano una situazione di forte squilibrio concorrenziale tra operatori sfavorendo, di fatto, quelli che hanno una forza lavoro stabile e con maggiore anzianità; in diverse occasioni, infatti, sono stati attuati dei cambi di appalto finalizzati solo a creare le condizioni per la fruizione degli incentivi, mediante l'assunzione prima a termine e poi a tempo indeterminato da parte delle aziende subentranti dei lavoratori già impiegati sulle attività oggetto del medesimo appalto.

Il combinato disposto di questi fenomeni ha comportato nel corso degli ultimi anni e in maniera sempre più accentuata la riduzione delle tariffe, tra l'altro in concomitanza con un naturale incremento del costo del lavoro che da solo rappresenta circa l'80% dei costi operativi complessivi delle aziende del settore.

Un ulteriore elemento di criticità che sta condizionando il mercato legato alla Pubblica Amministrazione centrale e locale è costituito dalle politiche di assegnazione ispirate, di fatto, al criterio del massimo ribasso, che compromettono la marginalità dei servizi per operatori con forza lavoro stabile.



Questi elementi sono stati alla base di molteplici crisi aziendali che hanno generato e stanno generando migliaia di esuberanti.

AlmavivA Contact, invece, negli anni ha tentato di fronteggiare questi scenari cercando di non intaccare il proprio radicamento nel territorio nazionale – rinunciando ad attuare politiche di delocalizzazione extra UE - e di salvaguardare la continuità occupazionale dei propri dipendenti.

Per un approfondimento delle condizioni di mercato sopra descritte, si rinvia al documento allegato alla presente comunicazione, di cui costituisce parte integrante e sostanziale (all. E).

### Risultati aziendali

La situazione sopra descritta ha generato una costante e strutturale riduzione dei ricavi e della redditività aziendale (fatta eccezione per il periodo, conseguente alla circolare n. 17/2006, c.d. Circolare Damiano, durante il quale il mercato sembrava essere sostenuto da regole certe ed efficaci).

A causa di questi fattori, la Società ha conseguito risultati particolarmente negativi nel corso dell'ultimo decennio e, salvo casi eccezionali legati a situazioni contingenti e non ripetibili, ha chiuso ogni esercizio economico in perdita.

Nella tabella seguente si riporta l'andamento nel periodo 2005-2015 dell'andamento dei ricavi e del risultato netto operativo. Si riportano inoltre i risultati effettivi di bilancio (a seguito di partite straordinarie e non legate alla struttura operativa) che hanno parzialmente ridotto le perdite.

(*)	(**)										(**)		(***)	Totale periodo
	gen-dic 2005	gen-dic 2006	gen-dic 2007	gen-dic 2008	gen-set 2009	ott-set 09-10	ott-set 10-11	ott-set 11-12	ott-set 12-13	ott-set 13-14	ott-dic 2014	gen-dic 2015		
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	173,2	145,4	163,5	182,2	146,3	211,6	229,2	222,7	207,4	168,6	42,4	152,9	2.045,5	
Risultato netto	(5,3)	(13,8)	(14,7)	(2,1)	(2,1)	(1,5)	(0,1)	0,2	0,7	(3,6)	(2,2)	(9,9)	(54,5)	

(\*) Dal bilancio 2005 al bilancio 09-10, i dati sono rappresentativi dell'integrazione, nel bilancio di AlmavivA Contact, dei bilanci delle società controllate Atesla e Alicos successivamente incorporate

(\*\*) Nel 2009 e nel 2014 il Gruppo AlmavivA ha modificato la data di chiusura dell'esercizio sociale.

(\*\*\*) Il bilancio 2015 è stato elaborato applicando i nuovi principi contabili internazionali IAS/IFRS

Le perdite esposte hanno comunque beneficiato di partite straordinarie positive, non legate alla gestione operativa dell'azienda, relative a valorizzazione di asset aziendali, rimborso Irpeff/res per mancata deduzione Irap, decontribuzione, dividendi da altre società del gruppo, proventi fiscali da adesione al consolidato fiscale di gruppo.

Risultato al netto partite straordinarie	(0,1)	(7,3)	(1,7)	(10,6)	(5,4)	(17,1)	(81,8)
--	-------	-------	-------	--------	-------	--------	--------

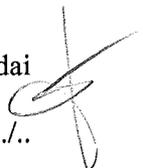
A causa di tali perdite si sono resi necessari, da parte di AlmavivA S.p.A., interventi sul capitale di AlmavivA Contact per circa 40 milioni di euro, così distribuiti negli anni.

	gen-dic 2005	gen-dic 2006	gen-dic 2007	gen-dic 2008	gen-set 2009	ott-set 09-10	ott-set 10-11	ott-set 11-12	ott-set 12-13	ott-set 13-14	ott-dic 2014	gen-dic 2015	Totale periodo
Versamenti in c/aucep	7,9	6,7	3,0	4,5	2,5	1,6	-	3,7	-	5,2	-	4,6	39,6

Ad agosto 2012, inoltre, i soci di AlmavivA S.p.A. hanno effettuato un aumento di capitale pari a 47,2 milioni di euro.

Dal 2011 al 2015 il fatturato complessivo è calato di oltre il 33%, e del 37% sull'attività svolta dai dipendenti (*inbound*).

...



	ott-set 10-11	ott-set 11-12	ott-set 12-13	ott-set 13-14	ott-dic 2014	gen-dic 2015	Var. 2015 vs. 10-11
<b>Ricavi totali</b>	229.232	222.712	207.384	168.571	42.449	152.867	-33,3%
di cui							
<b>Ricavi Inbound</b>	182.508	169.265	157.709	127.766	28.978	115.033	-37,0%

### I risultati economici del 2016

All'inizio del 2016, la situazione di criticità aziendale, più volte rappresentata ai lavoratori e alle organizzazioni sindacali, risultava ulteriormente accentuata a causa del persistere delle seguenti problematiche:

- struttura dei costi non sostenibile;
- organizzazione logistica inefficiente;
- contratti commerciali o gare cessate e/o in scadenza;
- quote rilevanti di dipendenti strutturalmente interessati da sospensione dal lavoro per mancanza di attività;
- redditività insufficiente su alcune commesse attive, per le quali non si arriva a coprire neanche il costo del lavoro;
- livelli di produttività disomogenei tra i vari siti con grave criticità in alcuni contesti.

Questa situazione investiva l'intera azienda ma risultava particolarmente critica nei siti operativi di Roma, Napoli e Palermo, come dimostrato in maniera oggettiva dall'analisi del valore del c.d. primo margine, un parametro fondamentale per la sostenibilità aziendale e l'equilibrio economico, che scaturisce dalla differenza fra i ricavi e il costo del lavoro degli operatori dedicati.

Tale valore, periodicamente condiviso nel corso di innumerevoli incontri con le Organizzazioni Sindacali, garantisce infatti una situazione di sostanziale equilibrio economico solo se non risulta inferiore per ciascun sito al 25%.

Questa situazione ha comportato, per il primo trimestre del 2016, una perdita economica relativa all'intera azienda pari a 4,95 milioni di euro.

Importi in K€	Gen 2016	Feb 2016	Mar 2016	YTD_MAR 2016
<b>Ricavi</b>	12.112	12.421	12.747	37.280
<b>1° margine %</b>	10,5%	9,0%	13,9%	11,1%
<b>Margine netto</b>	(1.850)	(1.932)	(1.170)	(4.951)

### La procedura di licenziamento collettivo e gli accordi di maggio 2016

Per fronteggiare la situazione sopra evidenziata l'Azienda ha dovuto predisporre un piano di riorganizzazione che prevedeva, tra l'altro, il collocamento in esubero di n. 2988 lavoratori nelle sedi di Roma, Napoli e Palermo; per attuare tale piano, la Società ha avviato nel marzo 2016 la relativa procedura di licenziamento collettivo.

Nell'ambito del confronto con le Organizzazioni Sindacali e le Istituzioni previsto dalla legge, tutte le parti hanno convenuto che soltanto in uno scenario di reale, tempestivo ed effettivo cambio del quadro e delle regole di mercato si sarebbe potuta prendere in considerazione una diversa articolazione del progetto di riorganizzazione.

La Società, a fronte dell'impegno di tutti i soggetti coinvolti a tradurre in immediate azioni operative i condivisi obiettivi di cambiamento, ha scelto ancora una volta, di salvaguardare la continuità occupazionale.

Conseguentemente, con gli accordi sottoscritti il 30 e 31 maggio 2016, la Società ha revocato la procedura di licenziamento collettivo e ha formalizzato il ricorso al Contratto di Solidarietà di tipo B, subordinando il proprio consenso all'attuazione integrale dei seguenti impegni:

- impegno vincolante delle Organizzazioni Sindacali a sottoscrivere un accordo aziendale distintivo sulla gestione della qualità, della produttività e dell'analisi del contatto a livello individuale, come elemento fondamentale e imprescindibile per la qualificazione dell'offerta, la progettazione dei piani formativi e il riassorbimento degli esuberanti;
- azioni di contrasto al fenomeno della delocalizzazione verso i Paesi extra UE finalizzate a garantire l'applicazione delle norme vigenti dal 2012;
- modifica e vigilanza delle politiche di gara da parte della committenza pubblica o concessionaria di pubblici servizi, con l'obiettivo di garantire la sostenibilità economica delle commesse, nel rispetto dei contratti collettivi di riferimento;
- attivazione tempestiva di specifici percorsi formativi finanziati a livello locale;
- accelerazione, nel rispetto delle norme vigenti, delle procedure di rimborso degli ammortizzatori sociali;
- attivazione, in aggiunta ai lavori del Tavolo di settore, di un efficace sistema di monitoraggio in sede istituzionale, a garanzia dell'attuazione effettiva e tempestiva di tutte le misure necessarie a dare concretezza al percorso comunemente individuato.

Gli incontri di monitoraggio previsti nell'accordo si sono svolti presso il Ministero dello Sviluppo Economico il 7 luglio, l'1 agosto e il 22 settembre 2016, in coerenza con i tempi previsti; nel corso di tali incontri, sono emerse le rilevanti criticità di seguito descritte.

#### **Stato di attuazione degli accordi di maggio 2016**

Successivamente alla stipula degli accordi di maggio 2016, l'Azienda ha onorato tutti gli impegni assunti che riguardavano:

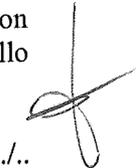
- il mantenimento dei dimensionamenti logistici dei siti produttivi;
- l'anticipazione ai lavoratori delle indennità relative all'ammortizzatore sociale;
- la devoluzione della quota aziendale, con i relativi oneri contributivi;
- la corresponsione di rilevanti integrazioni economiche ai lavoratori.

Tutto ciò nonostante oneri economici e finanziari particolarmente rilevanti.

Le ipotesi di miglioramento del contesto di mercato, da un lato, e gli altri impegni contenuti negli accordi del maggio 2016, dall'altro, non hanno avuto lo stesso esito.

Per quanto riguarda la sottoscrizione dell'accordo aziendale per la verifica della qualità, della produttività e dell'analisi del contatto a livello individuale, identificato come elemento fondamentale e imprescindibile per la qualificazione dell'offerta, la progettazione dei piani formativi e il riassorbimento degli esuberanti, le Organizzazioni Sindacali - nonostante diverse convocazioni formali - si sono ripetutamente sottratte al confronto, arrivando a dichiarare ufficialmente (in occasione dell'incontro tenutosi presso il Ministero dello Sviluppo Economico il 22 settembre u.s. e in un successivo comunicato del 26 settembre u.s.) la loro assoluta indisponibilità a sottoscrivere un accordo di tale natura, con ciò rendendosi totalmente inadempienti rispetto agli impegni assunti.

Va inoltre evidenziato che, a fronte della presentazione di uno strutturato progetto formativo, la Società non ha ricevuto, allo stato, alcun riscontro da parte delle Istituzioni Locali interessate circa la finanziabilità dello stesso.

./.. 

Quanto poi all'impegno ad affrontare - con urgenza - quelle distorsioni che soffocano il settore dei call center in Italia, per garantire il rispetto della normativa già in essere (art. 24 bis D.L. 83/2012, convertito nella legge n. 134/2012), va registrato che le iniziative assunte ad oggi non hanno prodotto alcun risultato apprezzabile, tanto che le attività delocalizzate in Paesi extra UE sono aumentate.

In particolare, il fenomeno continua a proliferare in maniera incontrollata, come emerge dall'analisi dei dati forniti dall'Istituto Nazionale di Statistica Albanese (INSTAT) e dell'Agenzia delle Entrate; secondo questi dati, nel 2015 il numero dei call center operanti nel Paese ("*...anche grazie al basso costo della forza lavoro del Paese...*") sarebbe più che raddoppiato rispetto all'anno precedente, passando da n. 414 imprese a n. 847 tutte dedicate al mercato estero.

Siamo di fronte ad un fenomeno in costante e fortissimo aumento che comporta, secondo dati ufficiali, per il nostro Paese la scomparsa di oltre 30/35.000 posti di lavoro (la quasi totalità dei call center in Albania, infatti, lavora per il mercato italiano e usa contratti con orari di lavoro superiori agli standard del nostro mercato).

In questo quadro, non sono cambiate neanche le regole delle gare a evidenza pubblica, che continuano a essere bandite o aggiudicate a tariffe incompatibili con il costo del lavoro previsto dai contratti collettivi applicabili.

Uno degli ultimi esempi di questa condizione è stata la gara del ReCup Lazio (termine di presentazione delle offerte: 5 settembre 2016), alla cui partecipazione Almaviva ha dovuto rinunciare in quanto era stata bandita ad un prezzo a base d'asta per le attività di call center pari a 0,31 €/minuto. Tale base d'asta non consente neppure di coprire il costo del lavoro parametrato al minimo contrattuale previsto dai CCNL di riferimento e, nello specifico, si attesta a circa la metà del costo del lavoro aziendale.

In questo modo, di fatto alla Società è stata preclusa la possibilità di partecipare a una gara che avrebbe potuto costituire una possibilità commerciale per la sede di Roma.

Poco prima, nel mese di agosto, la Società ha ricevuto comunicazione di non essere aggiudicataria nella gara per Contact Center Commerciale e del Servizio Segnalazione Guasti di e-distribuzione S.p.A. nonostante l'offerta economica proposta fosse particolarmente aggressiva rispetto alla propria struttura dei costi.

Parallelamente in questi ultimi mesi si è assistito ad un'ulteriore riduzione di volumi affidati alla Società dalla Committenza privata.

Tutti questi fattori hanno congiuntamente determinato un ulteriore - e insostenibile - peggioramento dei risultati operativi, con perdite mensili ben superiori a quelle che avevano reso necessario il primo progetto di riorganizzazione e l'avvio della procedura collettiva nel marzo 2016.

### **Risultati economici successivi agli accordi del maggio 2016**

Alla luce di quanto sopra, i conti economici di Almaviva Contact non hanno registrato i miglioramenti auspicati in particolare nei tre siti operativi oggetto della prima procedura, ma anzi, hanno visto un peggioramento, puntualmente evidenziato nei molteplici incontri intervenuti sia a livello istituzionale, sia con le Organizzazioni Sindacali e, in particolare, nei già citati incontri presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Nella tabella che segue si dà evidenza degli andamenti aziendali, emergenti dal controllo di gestione, dei tre siti di Roma, Napoli e Palermo nel periodo antecedente gli accordi del 30 e 31 maggio u.s. (gennaio - maggio 2016) e nel periodo successivo (giugno - settembre 2016).

./.. 

Importi in K€	Gen-Mag	Giu-Set	YTD_SET
	2016 (5 mesi)	2016 (4 mesi)	2016
<b>Ricavi</b>	<b>33.744</b>	<b>25.061</b>	<b>58.805</b>
<b>1° margine %</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,7%</b>	<b>2,9%</b>
<b>Margine netto</b>	<b>(8.976)</b>	<b>(9.132)</b>	<b>(18.109)</b>

Ricavi medi mensili	6.749	6.265
Margine netto medio mensile	(1.795)	(2.283)

È assolutamente evidente la crescita delle perdite mensili e la mancata inversione dei fenomeni che incidono negativamente sull'andamento economico aziendale.

### **Progetto di riorganizzazione dei siti produttivi**

La situazione sin qui descritta ha carattere strutturale, in quanto come visto le prospettive di breve, di medio e di lungo periodo sono molto negative.

Pertanto, la Società ha l'obbligo di intervenire immediatamente per fronteggiare tale situazione, rivedendo le proprie strategie, al fine di ripristinare l'equilibrio economico aziendale e salvaguardare - nella misura più ampia possibile - la continuità occupazionale.

Non appare, quindi, più perseguibile l'auspicio, contenuto nell'art. 6 dell'Accordo del 30 maggio 2016, di attivare alla scadenza del Contratto di Solidarietà un nuovo ammortizzatore sociale con percentuali di riduzione dell'orario via via decrescenti, come già ampiamente argomentato e più volte comunicato; tale strumento, in ragione della mancata attuazione degli impegni concordati negli accordi di maggio 2016, dell'andamento del mercato di riferimento e del grave peggioramento della situazione economia aziendale, risulta ormai del tutto inadeguato alla gestione degli esuberanti.

Va anche evidenziato che i costi di un eventuale ulteriore ricorso ad ammortizzatori sociali (pari inizialmente a circa il 15% del costo del lavoro relativo alle ore di lavoro oggetto di sospensione) renderebbero tali strumenti ancor meno sostenibili nell'attuale scenario aziendale.

Al fine di invertire queste tendenze molto negative, la Società ha elaborato un nuovo progetto di riorganizzazione (diverso da quello da cui era derivata la precedente procedura) che prevede la realizzazione delle seguenti misure:

- chiusura delle unità produttive di Roma (limitatamente alle Divisioni 1 e 2, nelle quali è collocato oltre il 99% del personale della sede di Roma) e di Napoli (intero sito), con conseguente azzeramento delle perdite di sito;
- consolidamento, ove possibile, delle attività svolte dai siti di Roma e Napoli presso altre sedi, secondo logiche di contenimento di costi, saturazione delle risorse dedicate e ottimizzazione logistica;
- azioni di efficientamento dell'unità produttiva di Palermo che viene individuata quale sede prioritaria per lo svolgimento delle nuove attività e la naturale evoluzione delle relazioni commerciali esistenti;
- prosecuzione del piano di riposizionamento geografico all'interno del territorio dell'Unione Europea, nel rispetto delle normative vigenti, al fine di un recupero di competitività;
- revisione ed eventuale cessazione delle commesse che generano una perdita per il solo fatto di essere eseguite.

La definizione di un nuovo piano di riorganizzazione, avente le caratteristiche sopra descritte, scaturisce dalla necessità di operare un intervento maggiormente incisivo con benefici economici immediati e diretti sui siti di Roma e Napoli, le cui situazioni di criticità non appaiono più suscettibili di essere corrette, e dal tentativo di rilanciare la sede di Palermo con azioni di efficientamento e di incremento delle attività.

### Criticità dell'unità produttiva di Roma

Nell'unità produttiva di Roma operano (oltre alla Direzione Centrale, che eroga servizi all'intero complesso aziendale) tre diverse strutture di business: la Divisione 1 e la Divisione 2, che svolgono su clienti diversi attività di CRM in modalità *inbound*, e la Business Unit "*Ricerche di mercato*", che svolge attività specialistiche di indagini statistiche. Tale Business Unit è assolutamente indipendente dalle altre Divisioni (l'attività si svolge in modalità *outbound*, tramite collaboratori coordinati e continuativi) e consegue positivi risultati economici.

Le Divisioni 1 e 2, invece, sull'unità di Roma hanno andamento fortemente negativo. In particolare, confrontando i risultati economici del periodo (gennaio-maggio 2016) antecedente alla firma degli accordi di maggio 2016 con quelli del periodo successivo (giugno-settembre 2016), il sito ha visto scendere il primo margine medio mensile dal 2,1% allo 0,9%, con il conseguente aumento di oltre il 23% delle perdite medie mensili.

Importi in K€	Gen-Mag	Giu-Set	YTD_SET
	2016 (5 mesi)	2016 (4 mesi)	2016
<b>Ricavi</b>	<b>7.542</b>	<b>5.307</b>	<b>12.849</b>
<b>1° margine %</b>	<b>2,1%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,6%</b>
<b>Margine netto</b>	<b>(3.186)</b>	<b>(3.141)</b>	<b>(6.328)</b>

Ricavi medi mensili	1.508	1.327
Margine netto medio mensile	(637)	(785)

Dopo gli accordi del maggio 2016, tale situazione è drasticamente peggiorata: non si è concretizzata nessuna prospettiva commerciale, perché le gare attese nel mercato della Pubblica Amministrazione (in cui è storicamente specializzato il sito) non sono state bandite, oppure sono state bandite a condizioni che non hanno consentito la partecipazione di Almaviva Contact, a conferma di un trend particolarmente negativo che, negli anni precedenti, ha visto la perdita di commesse molto rilevanti (solo per citarne alcune, Sogei, Comune di Roma, Inpdap, AVCP) e il ricorso agli ammortizzatori sociali sin dal 2011.

Tale ripresa non può venire neanche dal mercato privato, se si considera che i principali clienti del sito hanno deciso di interrompere la fornitura di servizi, scegliendo operatori operanti in siti extra UE e caratterizzati da un costo del lavoro estremamente ridotto rispetto a quello di Almaviva.

In questa situazione, l'incidenza dei costi logistici del sito, peraltro particolarmente elevati rispetto alle altre sedi, risulta particolarmente gravosa rispetto ai volumi di attività.

### Criticità dell'unità produttiva di Napoli

Anche sull'unità produttiva di Napoli operano le Divisioni 1 e 2, sopra indicate.

Confrontando i risultati economici del periodo antecedente alla firma degli accordi di maggio 2016 con quelli del periodo successivo (giugno-settembre 2016), il sito, nonostante il costante impegno a mantenere volumi congrui alla capacità operativa, ha visto scendere il primo margine dal 4,6% al 3,8%, con il conseguente aumento delle perdite medie mensili del 31%.

Tale unità, caratterizzata da un primo margine particolarmente negativo, conseguente ad un problema strutturale di produttività e qualità del servizio, ha visto un progressivo degrado nel 2016, come ripetutamente formalizzato dall'azienda in numerosi incontri degli ultimi mesi con le Organizzazioni Sindacali e in successive comunicazioni scritte.

./..



Importi in K€	Gen-Mag	Giu-Set	YTD_SET
	2016 (5 mesi)	2016 (4 mesi)	2016
<b>Ricavi</b>	<b>5.217</b>	<b>3.998</b>	<b>9.214</b>
<b>1° margine %</b>	<b>4,6%</b>	<b>3,8%</b>	<b>4,2%</b>
<b>Margine netto</b>	<b>(1.475)</b>	<b>(1.552)</b>	<b>(3.028)</b>

Ricavi medi mensili	1.043	999
Margine netto medio mensile	(295)	(388)

Anche il sito di Napoli si caratterizza per costi logistici insostenibili rispetto al dimensionamento delle attività svolte con una forte inefficienza nell'utilizzo degli spazi.

### **(iii) Numero e collocazione professionale dei dipendenti in esubero**

Il personale in esubero a seguito del progetto di riorganizzazione appena descritto sarà individuato come segue.

#### **Esuberi della sede di Roma**

Le Divisioni 1 e 2 dell'unità produttiva di Roma verranno chiuse interamente; resterà attiva, invece, la Business Unit "Ricerche di mercato", presso la quale sono adibiti n. 10 lavoratori subordinati in posizioni di staff centrale e assistenti di sala (oltre a una *team* variabile di collaboratori coordinati e continuativi). Nella Business Unit sono allocati, inoltre, n. 4 operatori call center; anche tali posizioni, in coerenza con il piano di riorganizzazione della sede, saranno soppresse, in quanto totalmente fungibili con quelle soppresse nelle Divisioni 1 e 2.

Ugualmente, la Direzione Centrale situata presso l'unità produttiva di Roma non sarà interessata dalla presente procedura, in quanto opera a favore dell'intero complesso aziendale.

La chiusura delle Divisioni sopra indicate comporterà la soppressione di n. **1063** posizioni di lavoro *full time equivalent* (corrispondenti a un numero di **1666** lavoratori).

#### **Esuberi della sede di Napoli**

L'unità produttiva di Napoli sarà chiusa interamente.

La chiusura dell'unità produttiva comporterà la soppressione di n. **560** posizioni di lavoro *full time equivalent* (corrispondenti a un numero di **845** lavoratori).

Per l'individuazione dei profili in esubero si vedano in dettaglio i documenti allegati alla presente comunicazione, della quale costituiscono parte integrante e sostanziale (all. B e C).

### **(iv) Motivi tecnici, organizzativi o produttivi, per i quali si ritiene di non poter adottare misure idonee a porre rimedio alla predetta situazione ed evitare, in tutto o in parte, la dichiarazione di riduzione di personale**

La Società a partire dal 2011 ha utilizzato diversi ammortizzatori sociali, al fine di attenuare gli impatti sul personale della situazione di crisi in cui versa l'azienda, come di seguito indicato:

- *Ammortizzatori sociali utilizzati per i siti di Palermo, Roma e Napoli*  
Contratto di solidarietà di tipo b) dal 1/06/2016 al 30/11/2016



- *Ammortizzatori sociali utilizzati per i siti di Milano, Roma, Napoli, Rende, Catania e Palermo*  
Contratto di Solidarietà dal 01/06/2013 al 30/11/2015  
Contratto di Solidarietà di tipo b) dal 01/12/2015 al 31/05/2016
- *Ammortizzatori sociali utilizzati per la sola sede di Palermo*  
CIGO dal 01/06/2011 al 02/07/2011  
Contratto di Solidarietà dal 01/06/2012 al 02/04/2013
- *Ammortizzatori sociali utilizzati per la sola sede di Roma*  
CIGO dal 26/04/2011 al 11/07/2011  
Contratto di Solidarietà dal 5/3/2012 al 27/09/2012  
CIGS dal 27/09/2012 al 26/09/2013

L'utilizzo di tali strumenti, purtroppo, si è rivelato inefficace a invertire, o anche solo a ridurre, la tendenza negativa sopra descritta, anche perché (come già ricordato) i presupposti normativi e di mercato ipotizzati al momento della firma degli ultimi Contratti di Solidarietà non si sono realizzati.

La Società attualmente sta utilizzando per i siti di Roma, Napoli e Palermo un Contratto di Solidarietà, con scadenza prevista al 30 novembre 2016; tale accordo sarà integralmente rispettato sino alla scadenza prevista.

In occasione della stipula del Contratto di Solidarietà, le parti hanno ipotizzato la possibilità di fare un ulteriore ricorso, per un periodo massimo di 12 mesi, agli ammortizzatori sociali; il mancato adempimento degli impegni assunti negli accordi del maggio 2016 (come già evidenziato) e il conseguente aggravamento delle condizioni economiche aziendali rendono impossibile concretizzare tale auspicio, in quanto il mantenimento dell'attuale assetto organizzativo per altri 12 mesi potrebbe aggravare in maniera definitiva l'equilibrio economico della Società.

Peraltro, la Società ha verificato che l'utilizzo di ammortizzatori sociali comporta rilevanti difficoltà operative e gestionali, non più sostenibili nell'attuale scenario economico in quanto:

- rende difficile adeguarsi con tempismo alle continue oscillazioni tipiche delle attività lavorative del settore;
- aumenta i costi di formazione per riqualificazione e aggiornamento continuo, a causa dell'inserimento di un maggior numero di risorse rispetto a quelle strettamente necessarie, unitamente all'intermittenza della prestazione;
- non è compatibile con le esigenze (e i relativi vincoli contrattuali) formulate dai clienti, che non accettano un'allocazione eccessiva di personale sulle proprie commesse, in relazione ai costi indiretti che genera questa situazione.

Il nuovo ricorso agli ammortizzatori sociali risulta difficilmente percorribile anche per un altro motivo: la Società non è in grado, nello scenario economico sopra ricordato, di sostenere ulteriormente i nuovi e maggiori costi di finanziamento della misura.

Per tutti questi motivi, la situazione di esubero ha carattere e dimensioni tali da rendere necessaria e indifferibile l'adozione di misure più incisive rispetto all'utilizzo degli ammortizzatori sociali.

#### **(v) Eventuali misure programmate per fronteggiare le conseguenze sul piano sociale dell'attuazione del programma medesimo**

La Società è disponibile a valutare nel corso dell'esame congiunto l'adozione di tutte le misure organizzative (come ad esempio i trasferimenti, se compatibili con le esigenze aziendali) che consentano di fronteggiare le conseguenze sul piano sociale dell'attuazione del programma di riduzione del personale, a condizione che queste misure siano compatibili con lo scenario di grave criticità sopra descritto.

 /..

La Società è altresì disponibile a valutare l'eventuale riduzione del numero degli esuberanti, ma solo a fronte di soluzioni concrete, efficaci ed effettivamente funzionali al ripristino dell'equilibrio economico aziendale.

**(vi) Tempi di attuazione della riduzione di personale**

I rapporti di lavoro del personale in esubero saranno risolti al termine della presente procedura nel rispetto delle scadenze previste dalla normativa vigente (in ogni caso, non prima della scadenza del Contratto di Solidarietà in essere), dando applicazione - in caso di mancato accordo - ai criteri di scelta previsti dalla legge.

**(vii) Criteri di scelta**

Si precisa sin d'ora che i criteri di scelta saranno applicati comparando il personale operante con profilo equivalente all'interno di ciascuno dei siti produttivi interessati dagli esuberanti (Roma e Napoli), in ragione della chiusura totale delle Divisioni 1 e 2 (per quanto riguarda Roma) e dell'intero sito (per quanto riguarda Napoli).

La Società ritiene incompatibile con l'attuale situazione di grave criticità aziendale l'applicazione dei criteri di scelta all'intero organico aziendale; la distanza geografica di queste due unità produttive con gli altri siti aziendali - sia quelli interessati dagli esuberanti, sia gli altri - renderebbe, infatti, insostenibile sul piano economico, produttivo e organizzativo l'applicazione dei criteri di scelta sull'intero organico aziendale, richiedendo dei tempi di attuazione e delle modifiche organizzative talmente complesse da compromettere il regolare svolgimento dei servizi e, quindi, finendo per aggravare ulteriormente la situazione di squilibrio strutturale in cui versa l'azienda. Né si può obiettare che per alcune situazioni specifiche sono stati attuati trasferimenti collettivi: si tratta di misure contingenti, volte a gestire singole criticità, ben diversa da quelle che dovrebbero essere attuate nel caso in cui si applicassero i criteri di scelta su scala nazionale.

L'impossibilità di operare una comparazione del personale a livello dell'intera azienda discende, peraltro, anche da un'ulteriore considerazione. Ciascun sito produttivo ha caratteristiche tali da rendere infungibili le risorse ivi presenti con il personale collocato presso le altre sedi, in quanto le commesse, fatte salve le specifiche eccezioni sopra ricordate, non possono essere agevolmente spostate da un sito all'altro (e quindi da una popolazione professionale all'altra) senza l'attuazione di interventi formativi, organizzativi e logistici incompatibili con la situazione economica in cui versa l'azienda.

**(viii) Metodo di calcolo delle attribuzioni patrimoniali**

Per il calcolo delle attribuzioni patrimoniali dei dipendenti, si applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione.

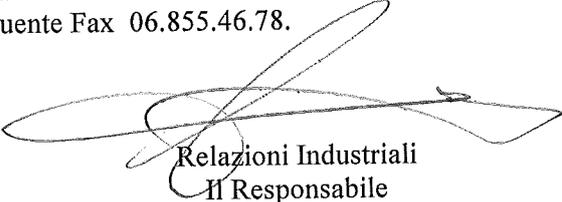
**(ix) Obbligo di riservatezza**

Le informazioni contenute nella presente comunicazione hanno carattere riservato e confidenziale ai sensi della normativa vigente e, pertanto, i destinatari della stessa non sono autorizzati a diffonderne il contenuto a terzi senza preventiva autorizzazione scritta della Società.

**(x) Avvio delle procedure di esame congiunto**

Quanto sopra Vi comunichiamo ai sensi e per gli effetti di cui alla Legge n. 223/91, invitandoVi a considerare la presente procedura accentrata presso la nostra sede in Roma - Via Andrea Noale, 206. Pertanto le comunicazioni potranno essere inviate al seguente Fax 06.855.46.78.

Distinti saluti.



Relazioni Industriali  
Il Responsabile  
Andrea Segnanini

All.c.s.

Allegato A: numero, collocazione e profili professionali del personale in organico presso l'intera sede aziendale, suddiviso per sede, alla data del 30 settembre 2016

SEDE	Operatori				Staff trasversale										di cui Impiegati	di cui Quadri	di cui Dirigenti	Tot.							
	Staff operativo				Risorse Umane	IT				Servizi generali		Gestione Operativa		Staff Centrale											
	Addetto/operatore cc	Operatore specialist	Team Leader	Assistenti e di Sala		Quality Specialist	Business Manager	Addetti Specialisti	Specialisti Senior	Specialisti Senior	Responsabili	Addetti Sviluppo	Addetti Presidio	Addetti Senior Presidio					Resp. Sviluppo	Resp. Presidio	Addetti	Referenti	Operational Manager	Staff Direzione	Sviluppo e gestione Mercato Sud Est Asiatico
Roma	1571	20	51	6	0	5	9	2	0	0	0	3	0	0	0	0	4	1	2	20*	2	1681	6	9	1696
Palermo	3021	11	77	16	1	10	9	1	1	1	4	1	1	1	1	8	2	1	2	0	0	3172	2	1	3175
Napoli	789	16	27	0	0	1	0	5	0	0	2	0	0	1	1	3	1	0	0	0	0	845	0	0	845
Catania	1044	2	36	6	0	8	5	0	0	1	3	2	0	0	0	1	2	1	0	1	0	1112	0	1	1113
Rende	289	0	11	2	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	306	1	0	307
Milano	497	57	18	0	0	2	5	0	0	1	1	1	0	0	1	4	1	0	0	0	0	587	0	1	588
Totale	7211	106	220	30	2	27	29	9	1	3	7	13	1	1	3	21	6	3	23	2	7703	9	12	7724	

\* di cui 1 risorsa con contratto di lavoro a tempo determinato

Allegato B: numero, collocazione e profili professionali del personale eccedente presso la sede di Roma

SEDE	Staff trasversale													di cui Impiegati	di cui Quadri	di cui Dirigenti	Tot.												
	Operatori					Staff operativo					Servizi Generali							Gestione Operativa			Staff Centrale								
	Addetto/operatore cc	Operatore specialista	Team Leader	Assistenti e di Sala	Quality Specialist	Business Manager	Addetti Specialist Senior	Specialist Senior	Responsabili	Addetti Sviluppo	Addetti Presidio	Addetti senior Presidio	Addetti Sviluppo					Resp. Sviluppo	Resp. Presidio	Addetti	Referenti	Referenti	Addetti	Referenti	Referenti	Operation Manager	Staff Direzione	Staff Mercato Sud Est Asiatico	
Roma	1571	20	51	0	0	5	9	2	0	0	0	3	0	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1664	2	0	1666

Allegato C: numero, collocazione e profili professionali del personale eccedente presso la sede di Napoli

SEDE	Operatori		Staff operativo					Staff trasversale										di cui Impiegati	di cui Quadri	di cui Dirigenti	Tot.															
	Addetto/a operatore cc	16	Team Leader	27	0	0	0	Risorse Umane			IT		Servizi Generali			Gestione Operativa						Staff Centrale														
								Operatore Specialist	Assistenti e di Sala	Quality Specialist	Business Manager	Addetti Specialist	Specialist Senior	Specialist Senior	Responsa bili	Addetti Sviluppo	Addetti Presidio					Addetti senior Presidio	Addetti Sviluppo	Addetti Presidio	Addetti Sviluppo	Resp. Sviluppo	Resp. Presidio	Addetti	Referenti	Referenti	Operation Manager	Staff Direzione	Sviluppo e gestione Mercato Sud Est Assistito			
Napoli	789	16	27	0	0	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	845	0	0	845

Allegato D: distribuzione per profilo orario del personale non dirigente.

SEDE	PT 18 ore	PT 20 ore	PT 21 ore	PT 24 ore	PT 25 ore	PT 30 ore	PT 32 ore	PT 36 ore	FT	Totale
Napoli	0	523	0	0	5	89	0	0	228	845
Roma	0	879	1	6	169	390	0	6	236	1687
Palermo	0	1806	0	1	1	1004	1	0	361	3174
Milano	0	352	0	0	8	96	0	0	131	587
Catania	1	827	0	0	0	187	0	0	97	1112
Rende	0	289	0	0	0	1	0	0	17	307
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>4676</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>183</b>	<b>1767</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1070</b>	<b>7712</b>

Allegato E)

## Almaviva Contact Spa

### Le ragioni della crisi

#### Contesto di mercato

Il settore dei servizi di call center, che da tempo versa in una specifica e strutturale condizione di difficoltà dovuta ad un contesto normativo incerto e a problematiche non risolte, ha raggiunto la fase critica più acuta degli ultimi dieci anni.

Una condizione senza precedenti che è andata aggravandosi progressivamente, contrassegnata dall'insorgere di continue crisi occupazionali, accompagnata negli ultimi anni da ripetuti segnali d'allarme da parte di aziende, organizzazioni sindacali e associazioni d'impresa, analisti del settore e rappresentanti istituzionali.

Il mercato è caratterizzato, in maniera sempre più accentuata, da una progressiva riduzione delle tariffe applicate, tra l'altro in concomitanza con un naturale incremento del costo del lavoro che da solo rappresenta circa il 80% dei costi operativi complessivi delle aziende del settore.

A questo fenomeno, si è aggiunta una forte riduzione dei volumi di attività dell'intero settore in Italia, dovuta a più fattori: crisi dei mercati di riferimento della committenza, miglioramento dei processi verso la clientela, maggior ricorso a soluzioni tecnologiche gestite direttamente dall'utente, e soprattutto le delocalizzazioni verso paesi extra UE nei quali è possibile operare a costi anche del 70% inferiori rispetto a quelli italiani, con forme contrattuali enormemente più flessibili.

Altro fattore distorsivo è rappresentato dal ricorso improprio e opportunistico agli incentivi per l'occupazione, spesso utilizzati al solo fine di ottenere vantaggi di breve periodo. Un approccio che ha più volte determinato fenomeni di repentina apertura-chiusura sedi e nel quale, per alcuni casi (oggetto di segnalazioni alle competenti autorità) sembrano inoltre ravvisabili intenti elusivi della normativa.

#### La stabilizzazione del settore

La situazione odierna di Almaviva Contact è l'esito di un lungo percorso avviato nel 2006 con gli accordi di stabilizzazione dei collaboratori a progetto.

A seguito degli interventi normativi e amministrativi assunti nel periodo 2006 – 2008, in particolare della circolare del Ministero del lavoro e delle politiche sociali n. 17 del 2006 (la cosiddetta «circolare Damiano»), si è avviato un importante processo di trasformazione e normalizzazione del settore, connesso alla stabilizzazione dei lavoratori operanti in tale mercato con contratti di lavoro parasubordinato.

Infatti, negli anni immediatamente precedenti al periodo appena richiamato, il sempre più ampio ricorso al contratto di lavoro a progetto aveva determinato una profonda crisi delle Aziende storiche del settore. Queste ultime avevano operato fino all'approvazione del decreto legislativo 276/2003 con lavoratori dipendenti, quindi con una struttura fissa dei costi, mentre l'impiego di

Almaviva Contact S.p.A.

Soclo Unico - Via di Casal Boccone 188/190 - 00137 Roma - Tel. 06 3993 1 - Fax 06 3993 5775  
Capitale sociale € 3.000.000,00 i.v. - Registro Imprese Roma C.F./P. Iva 04914190824 - R.E.A. RM - 973384  
Società soggetta all'attività di Direzione e Coordinamento di Almaviva S.p.A.

www.almaviva.it



collaboratori a progetto, retribuiti a risultato raggiunto, consentiva a soggetti diversi di beneficiare del vantaggio competitivo derivante da una piena flessibilità dei costi e del personale.

AlmavivA Contact ha aderito convintamente al processo di trasformazione, stabilizzando nel 2007 oltre 5 mila persone attraverso contratti di lavoro subordinato a tempo indeterminato, senza operare alcuna distinzione tra collaboratori operanti su attività inbound e quelli operanti su attività outbound, con un'applicazione estensiva della "circolare Damiano" finalizzata a creare "buona" e stabile occupazione. Esperienza per dimensioni rimasta praticamente unica in Italia.

A fronte di un quadro di riferimento all'epoca certo, necessario presupposto per il corretto andamento del settore, AlmavivA Contact ha quindi sviluppato in quegli anni un piano industriale di rilancio fondato sulle competenze, sulla qualità e sull'internazionalizzazione, privilegiando forme di lavoro stabile, investendo in ricerca ed innovazione tecnologica, esportando know how e tecnologie verso rilevanti mercati esteri.

Nello stesso periodo la Società ha proceduto ad un piano di valorizzazione del personale, attraverso crescita contrattuali (circa 2.300 passaggi dal 3° al 4° livello del CCNL Telecomunicazioni) ed incrementi di orario (più di 1.000 passaggi da 20 ore settimanali a 30 ore settimanali). Tale piano di valorizzazione, coerente con lo scenario del periodo, è stato fortemente sostenuto dalle Organizzazioni Sindacali soltanto per la realtà di AlmavivA Contact. Questo fatto ha contribuito ad acuire nel tempo, con l'affermarsi degli squilibri del mercato, il deficit competitivo della Società.

In quel contesto di regole chiare, infine, si inserisce anche l'ulteriore percorso di stabilizzazione dei lavoratori somministrati a tempo determinato avvenuto nel periodo 2010-2011.

Recuperata la capacità competitiva grazie al citato riordino normativo che aveva ripristinato un quadro concorrenziale sano, la Società ha iniziato un percorso di costante crescita dei ricavi e di progressiva riduzione delle perdite, arrivando, anche attraverso le azioni sopra descritte, a contare a fine 2011 circa 9 mila lavoratori dipendenti sul territorio italiano.

Un processo avvenuto nonostante il settore dei call center non fosse certo risparmiato dal peggioramento delle condizioni economiche generali, sulle quali si sono successivamente innestati specifici e potenti motivi di crisi.

### **I segnali di crisi, il posizionamento di AlmavivA Contact**

A partire dal periodo 2011-2012, infatti, si è registrata una netta inversione di tendenza delle condizioni competitive, il cui motivo scatenante e principale è stato sicuramente costituito dal consolidarsi e ampliarsi del fenomeno della delocalizzazione operata verso paesi extra UE in cui – accanto a costi del personale estremamente più bassi rispetto a quelli italiani – non sono previste tutele e garanzie comparabili con quelle operanti in ambito UE.

Da questo periodo, lo scenario di mercato è stato storicamente segnato dalla progressiva riduzione dei volumi complessivi gestiti in Italia e dalla costante compressione del prezzo dei servizi - determinata dall'aumento delle delocalizzazioni extra UE - che sarà spinta sino a livelli incompatibili con le condizioni minime previste dal Contratto nazionale di riferimento.

Va evidenziato che AlmavivA Contact ha segnalato con largo anticipo l'allarme rispetto al fenomeno "delocalizzazione", inviando ai massimi rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali (Segretari Generali Confederali e di Categoria) una nota nel maggio 2011 in cui i fattori critici che



negli anni si sarebbero dilatati fino a soffocare il mercato, erano già indicati con chiarezza: *“Le condizioni di mercato (...) sono sempre più caratterizzate da fenomeni di dumping generalizzato e drammi occupazionali continui e in questo scenario già di per se complicato, comincia ad essere evidente il fenomeno delle delocalizzazioni con conseguenti rischi attuali e potenziali che riteniamo assolutamente insostenibili (...) e gli annunci degli ultimi giorni dimostrano che il processo di smantellamento dei siti italiani è un processo progressivo e apparentemente inarrestabile”*.

Nell'aprile 2011, con una scelta che i commentatori definirono allora *“una novità assoluta nel panorama industriale italiano”*, AlmavivA Contact ha confermato la volontà di non procedere a delocalizzazioni.

Tale scelta ha reso ancora più forti, nei confronti della Società, le conseguenze del contesto di mercato sopra descritto, in rapporto ai molti concorrenti che hanno invece deciso di portare attività e lavoro fuori dai confini UE, in alcuni casi avviando in Italia procedure di riduzione del personale o facendo massiccio ricorso ad ammortizzatori sociali.

AlmavivA Contact, quindi, si è trovata a competere per l'erogazione degli stessi servizi con altri outsourcer aventi un costo del lavoro strutturalmente diverso e decisamente più basso sia in Italia che nei paesi extra UE.

La Società, tuttavia, non si è fermata alla denuncia dei rischi che incombevano sul settore italiano del CRM e, dopo la fase della stabilizzazione, ha affrontato il contesto critico senza intaccare il proprio radicamento nel territorio nazionale, assumendo iniziative dirette a sostenerne la competitività in Italia, a garantire la necessaria tenuta industriale e salvaguardare la continuità occupazionale dei propri dipendenti.

Contestualmente, a livello di Gruppo industriale, è stato avviato un importante piano di investimenti nell'ambito ricerca e innovazione – per un valore di oltre 20 milioni di euro - che ha consentito di sviluppare una tecnologia proprietaria, il cui carattere innovativo è stato attestato dai riconoscimenti dei più rilevanti analisti di settore, e di riqualificare l'offerta integrata delle soluzioni per il *Customer Relationship Management*.

Tale tecnologia ha accelerato l'espansione internazionale del Gruppo - tra gli elementi alla base del piano industriale - che ha portato alla costituzione di nuove società in Brasile, Colombia, Tunisia e Cina.

Nel corso del 2012, gli azionisti della Capogruppo hanno inoltre effettuato un aumento di capitale in Italia per 47,2 milioni di euro per supportare anche e soprattutto le attività di AlmavivA Contact. A causa delle perdite registrate da quest'ultima, AlmavivA S.p.A. ha dovuto infatti operare ripetuti interventi sul capitale della stessa AlmavivA Contact per un ammontare pari a circa 40 milioni di euro nel periodo 2005 - 2015.

Le scelte effettuate da AlmavivA Contact si dimostravano coerenti con quella che appariva la possibile evoluzione del contesto normativo.

Di fronte all'incontrollata esplosione dei fenomeni di delocalizzazione, il legislatore è intervenuto per disciplinare l'attività svolta dai *call center* collocati al di fuori dell'UE con il decreto legge 83/2012 (convertito con Legge n. 134 del 2012), *“Misure urgenti per la crescita del Paese”*.

All'interno del provvedimento, l'art. 24 bis (*“Misure a sostegno della tutela dei dati personali,*



della sicurezza nazionale, della concorrenza e dell'occupazione nelle attività svolte da call center") ha dettato regole a salvaguardia dell'occupazione sul territorio nazionale e a tutela dei consumatori, introducendo stringenti disposizioni per le attività dei call center operanti in paesi extra UE

Successivamente, ed in continuità con quanto stabilito dall'art. 24 bis, il Garante per la protezione dei dati personali è intervenuto sulla materia nell'ottobre 2013 (delibera n. 444/2013, "Provvedimento prescrittivo in materia di trattamento dei dati personali effettuato mediante l'utilizzo di call center collocati in paesi al di fuori dell'Unione europea", poi integrata dalla delibera n. 582/2013).

### **La difesa dell'occupazione**

In attesa di una piena applicazione del nuovo dettato normativo e delle ricadute sul mercato italiano alla luce della violentissima accelerazione dei processi di delocalizzazione, Almaviva Contact ha dovuto comunque iniziare a fare ricorso agli ammortizzatori sociali in misura via via crescente. Quindi nel 2012 sono stati stipulati due contratti di solidarietà, uno per Palermo ed uno per Roma, quest'ultimo interrotto anticipatamente per l'avvio di una procedura di CIGS per cessazione di attività dell'unità produttiva romana di Via Lamaro.

L'anno successivo è stato stipulato con le OO.SS. un accordo quadro sul piano di consolidamento e sviluppo aziendale. Tale accordo prevedeva l'implementazione di un nuovo modello produttivo basato su tecnologie innovative totalmente proprietarie, una serie di ulteriori azioni di efficientamento e recupero di produttività, la stipula di un nuovo contratto di solidarietà, stavolta riguardante l'intero complesso aziendale, con l'obiettivo, tra gli altri, di reinserire in servizio i circa 600 lavoratori romani in CIGS a zero ore.

4

Il contratto di solidarietà è stato rinnovato nel 2014, con percentuali di riduzione oraria crescenti in considerazione del progressivo peggioramento degli andamenti aziendali dovuto anche alla mancata realizzazione di uno dei presupposti dell'accordo quadro del 2013, consistente nella regolamentazione del processo di delocalizzazione come conseguenza della corretta applicazione dell'impianto normativo.

La scelta di continuare a fare ricorso a tale ammortizzatore è stata determinata unicamente dalla volontà di perseguire ogni strada pur di salvaguardare i livelli occupazionali italiani. Il ricorso a tale strumento, infatti, ha determinato sia ulteriori rigidità operative che un aggravio di costi.

La rigidità insita nello strumento non ha consentito ad Almaviva Contact di adeguarsi con tempismo alle significative e continue oscillazioni tipiche delle attività lavorative del settore.

Inoltre, la necessità di inserire un maggior numero di risorse di quelle che sarebbero state necessarie unitamente all'intermittenza della prestazione (nei casi di applicazione delle percentuali massime di solidarietà si arriva ad avere dipendenti presenti in azienda anche solo 100 giorni all'anno in luogo dei 220 medi, in assenza di ammortizzatori sociali) hanno determinato elevati costi di formazione per riqualificazione e aggiornamento continuo uniti alla necessità di consistenti investimenti sia da parte dell'Azienda che dei committenti per l'acquisizione di ulteriori licenze software e per spese di connettività.



*[Handwritten signature]*

## Delocalizzazioni, le regole fantasma

Nel corso del 2014, Almaviva Contact porta in sede parlamentare e governativa la denuncia sui motivi della profonda crisi del settore, a cominciare dalla mancata attuazione della disciplina sulle delocalizzazioni delle attività in paesi extra UE, assieme alla richiesta di indifferibili iniziative istituzionali.

Dapprima, il 27 maggio 2014, durante l'Indagine conoscitiva della Commissione Lavoro della Camera sulla situazione dei call center italiani, con l'audizione del Presidente della Società. Nel documento presentato si ripercorre l'impegno prodotto dall'azienda nel creare "buona" occupazione, investire, innovare e internazionalizzare; viene sottolineata, la necessità di azioni urgenti per riaffermare regole chiare in tempi certi, evitando la dissoluzione del comparto industriale; si chiede di assicurare la piena osservanza della normativa sulle delocalizzazioni.

Quindi, il 29 luglio 2014, in occasione dell'apertura di uno specifico tavolo di crisi - lungamente sollecitato nei mesi precedenti - al Ministero dello Sviluppo Economico. Presentando il piano industriale dell'Azienda a Ministro e Viceministro, il Presidente di Almaviva Contact conferma il valore strategico della presenza nel settore italiano del CRM e l'impegno a tutelare la stabilità lavorativa di circa 9 mila persone, pur in una grave situazione di mercato e di estrema difficoltà aziendale sul piano economico - finanziario. Ai massimi rappresentanti del Dicastero viene rinnovata la sola, fondamentale, richiesta di dare certezza al quadro normativo, garantendo il rispetto delle regole e attivando da subito i legittimi controlli previsti in materia.

Nel dicembre 2014, a distanza di oltre due anni dall'entrata in vigore del decreto legge 83/2012 e dei provvedimenti del Garante della Privacy, a conclusione del c.d. Tavolo Almaviva Contact istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, il Governo comunica *"l'avvio immediato dei controlli sul rispetto da parte dei call center di quanto previsto dal richiamato art. 24-bis del DL n. 83/2012"*.

5

In base all'impegno assunto dal Governo, il Presidente del Consiglio di Amministrazione di Almaviva Contact risponde nella stessa sede - come si legge nel comunicato ufficiale del Ministero del 4 dicembre 2014 - dichiarando *"la disponibilità a non procedere ad alcuna delocalizzazione (che investirebbe qualcosa come tremila addetti) in attesa dell'esito delle verifiche promosse dal Mise"*.

Il successivo 19 dicembre 2014, in occasione della riunione del Tavolo governativo sul settore dei call center, il Governo comunica ulteriormente che *"gli Ispettorati Regionali Territoriali del Ministero dello Sviluppo Economico sono stati attivati e stanno verificando il rispetto dell'art. 24bis del DL 83/2012"*.

Nel gennaio 2015, nel corso della nuova convocazione del Tavolo governativo di settore, ed in relazione alla annunciata attività di verifica, il Ministero dello Sviluppo Economico rende noto ufficialmente che *"i controlli a campione e quelli a tappeto effettuati da dicembre ad oggi dicono che sono eccessivamente diffuse nei call center le violazioni relative al trattamento dei dati personali. Il Ministero dello Sviluppo Economico, dunque, fa scattare le previste sanzioni pecuniarie nei confronti dei committenti, responsabili del mancato rispetto dell'art.24 bis del decreto n. 83 del 2012"*.

Ancora, il 4 marzo 2015, rispondendo alla Camera dei deputati ad una delle diverse interrogazioni parlamentari sull'argomento, il Ministro dello Sviluppo Economico sostiene che il Governo *"si è attivato per garantire la corretta applicazione della legge che impone all'operatore telefonico di*



AT

*dare all'utente informazione sul luogo di ubicazione del call center", e ancora "in quest'ottica gli Ispettorati Regionali Territoriali del Ministero hanno effettuato controlli a campione e a tappeto e accertato diffuse violazioni relative al suddetto trattamento. La contestazione che è seguita e le sanzioni che saranno applicate costituiscono un efficace deterrente alla delocalizzazione".*

Sul rispetto delle previsioni di legge e delle prescrizioni dell'Autorità Garante, sull'esito di verifiche e controlli, sugli accertamenti, le contestazioni e le sanzioni annunciate, non risultano ulteriori informazioni ufficiali, se non quanto si desume dalla risposta del Governo ad una recente interrogazione parlamentare sull'applicazione dell'art. 24 bis, pubblicata il 4 febbraio 2016, che tra l'altro, riporta: *"Il Ministero dello sviluppo economico, ha reso noto, inoltre, che è stata programmata una campagna straordinaria di verifiche sul rispetto della predetta disposizione, per la cui violazione è prevista, al comma 6, la sanzione amministrativa pecuniaria di 10.000 euro per ogni giornata di violazione. Tale campagna che si svolgerà, nel corso del 2016, su tutto il territorio nazionale prevede almeno 60 verifiche per ciascun Ispettorato territoriale"* e ancora *"Il Garante della privacy ha altresì reso noto che, allo stato, non risultano procedimenti sanzionatori definiti e che i controlli effettuati finora hanno mostrato un quadro di sostanziale rispetto delle predette prescrizioni"*.

### **Le distorsioni del mercato**

Come accennato, tra il 2014 e il 2015 la XI Commissione Lavoro Pubblico e Privato della Camera dei deputati ha compiuto un'indagine conoscitiva sui "Rapporti di lavoro presso i call center presenti sul territorio italiano", riconoscendo l'attualità delle problematiche aperte sotto il profilo industriale e occupazionale, con l'obiettivo di individuare i possibili interventi da assumere.

Le conclusioni dell'Indagine, presentate nel 2015, hanno confermato tutti gli elementi di criticità sollevati puntualmente nel corso di questi ultimi anni e ad ogni livello da AlmamivA Contact: ne emerge un settore segnato da *"rilevanti elementi di fragilità"*, gravato da *"eccessivo carico fiscale e contributivo"*, attraversato da *"fenomeni distorsivi del mercato"*.

La stessa competizione, in un contesto *labour intensive* e in costante decrescita dei prezzi – si legge nel documento – si svolge in massima parte sul costo del lavoro, *"generando fenomeni di dumping sociale (alimentati anche dall'uso opportunistico degli incentivi) che conducono sempre più spesso le attività all'estero"*.

Una dinamica *"alimentata dal ricorso al criterio del massimo ribasso nelle procedure di aggiudicazione degli appalti"*, alla quale fa riscontro una normativa sulle delocalizzazioni *"finora, largamente disattesa"*.

Quanto agli effetti dell'intervento pubblico, la Commissione parlamentare ha sottolineato come lo strumento delle agevolazioni per le assunzioni *"ha tuttavia finito per creare, quantomeno nel settore dei call center, gravi distorsioni nel corretto funzionamento del mercato"*. Con il risultato che *"il bilancio pubblico, attraverso gli ammortizzatori sociali, deve farsi carico delle ricadute occupazionali di tali fenomeni"*.

Una sequenza di temi critici che ha trovato riflesso nell'agenda del Tavolo sulla crisi del settore che, da due anni e senza aver raggiunto determinazioni a tutt'oggi, è istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico e riunisce Dicastero del Lavoro e delle Politiche Sociali, istituzioni territoriali, autorità di garanzia, rappresentanti di imprese e sindacati.



Da ultimo, lo scorso 9 marzo, il Tavolo governativo sul settore dei call center è stato riconvocato "per un'analisi delle criticità presenti e l'individuazione delle possibili soluzioni".

Nonostante tutte queste prese di posizione ufficiali, il fenomeno della delocalizzazione non solo non si è arrestato ma ha subito ulteriori accelerazioni. Caso recente ed emblematico è quello relativo alla società Green Network che, a pochi mesi di distanza dalla stipula del contratto di appalto con Almaviva Contact, ha esercitato a ottobre 2015 il recesso anticipato e trasferito in due mesi tutte le attività del servizio in un paese extra UE.

Va rilevato che le stesse pubbliche amministrazioni si sono orientate nel tempo su modalità di assegnazione dei contratti incentrate sul criterio, formale o sostanziale, del massimo ribasso economico.

Il fenomeno ha trovato esempi significativi nel caso del bando di gara per il servizio *infoline* del Comune di Milano (2014) già gestito da Almaviva Contact – quando l'associazione di categoria aderente a Confindustria, giudicando il prezzo a base d'asta inadeguato a coprire il costo minimo del lavoro, ha invitato le imprese rappresentate a non partecipare - o per il servizio d'informazione 060606 del Comune di Roma (2014), anche questo in precedenza gestito da Almaviva Contact, aggiudicato per effetto di un ribasso di oltre il 30% sul prezzo base. La perdita di queste due commesse ha generato ulteriori esuberi per circa 450 risorse.

Più recentemente, nell'ultimo trimestre del 2015, vi è stato il caso delle gare effettuate da due importanti imprese a partecipazione statale, Poste Italiane ed Enel (quest'ultima riguardante anche i servizi gestiti da Almaviva Contact, la cui perdita produrrà un ulteriore esubero di circa 400 risorse).

Tali gare sono state oggetto di una denuncia da parte di SLC CGIL, FISTel CISL e UILCOM UIL che in una lettera al Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio, al Ministro del Lavoro ed al Ministro dello Sviluppo Economico del 14 gennaio 2016, affermano: *"Il processo d'individuazione delle aziende fornitrici del servizio, infatti, sta procedendo attraverso il meccanismo del "massimo ribasso" ed ha portato a preassegnare le attività a società che hanno offerto un prezzo, stiamo parlando d'importi inferiori a 0,30 centesimi di euro per minuto di risposta telefonica, del tutto insufficienti a garantire l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro di riferimento"*.

Nel frattempo, il quadro normativo si è ulteriormente complicato: gli incentivi contributivi previsti dalle leggi di stabilità 2015 e 2016 – come già sottolineato anche dalla Commissione Lavoro della Camera dei Deputati – hanno generato situazioni oggettivamente distorsive della concorrenza, a causa di un utilizzo scorretto degli incentivi medesimi.

In diverse occasioni, infatti, sono stati attuati dei cambi di appalto apparentemente finalizzati a creare le condizioni per la fruizione degli incentivi, mediante l'assunzione prima a termine e poi a tempo indeterminato da parte delle aziende subentranti dei lavoratori già impiegati sulle attività oggetto del medesimo appalto.

Tali operazioni hanno creato un'ulteriore distorsione della concorrenza in quanto gli stessi lavoratori sono stati riassunti dal nuovo datore di lavoro con trattamenti economici e normativi peggiorativi (azzeramento degli scatti di anzianità, riduzione dei profili orari e dei livelli contrattuali) capaci di determinare per il subentrante nell'appalto una riduzione del costo del lavoro anche del 40% superiore rispetto a quello sostenuto da aziende come Almaviva Contact.



Tali condotte sembrano ricalcare il fenomeno descritto nella Circolare del 17 giugno 2015, emanata dalla Direzione Generale Attività di Vigilanza del Ministero del Lavoro e qualificato dalla stessa Circolare come elusivo.

Nello scenario descritto va collocata anche la scelta del Legislatore di introdurre nell'ordinamento relativo al settore dei call center il modello delle cosiddette "clausole sociali" (art. 1, comma 10 legge delega 28 gennaio 2016, n. 11).

In assenza della disciplina contrattuale o regolamentare prevista dalla citata norma, il settore del CRM viene attraversato da ulteriore incertezza, con una prima conseguenza negativa per Almaviva Contact che si era impegnata, anche nell'ultimo Contratto di solidarietà, a rendere omogenee le percentuali di riduzione oraria applicate nelle diverse sedi. Infatti, l'applicazione della nuova disciplina introduce condizioni di forte rigidità nella distribuzione delle attività, rendendo virtualmente inconciliabile la possibilità di assorbire posizioni in esubero con le esigenze delle aziende committenti, in caso di aggiudicazione di nuove commesse.

### **Gli esiti**

Negli ultimi anni Almaviva Contact ha utilizzato ogni leva, oltre agli ammortizzatori sociali, per ridurre l'entità degli esuberi di personale, prima conseguenza delle "gravi distorsioni del corretto funzionamento del mercato".

In particolare, la Società ha riallocato in altre realtà del Gruppo oltre 170 dipendenti, coprendo in tal modo le esigenze che nel corso del tempo si sono manifestate nelle varie aree aziendali (IT, Amministrazione e finanza, Controllo di Gestione etc...); tali esigenze ad oggi sono interamente soddisfatte.

La Capogruppo ha assegnato ad Almaviva Contact attività precedentemente affidate a fornitori terzi, determinando l'impiego di oltre 300 lavoratori altrimenti in esubero (commessa Trenitalia).

La Società ha avviato procedure di mobilità volontaria basate sull'unico criterio della non opposizione (favorendo in questo modo l'uscita di oltre 500 lavoratori) ed ha accolto le richieste di trasferimenti volontari verso le sedi con minori esuberi (diverse decina di unità).

Almaviva Contact ha, inoltre, avviato nel corso del 2015 un progetto di formazione specifico in ambito IT della durata di circa 7 mesi, a cui hanno aderito 130 addetti al call center del sito di Roma che, attraverso la frequentazione di moduli formativi il cui costo è stato a totale carico aziendale, il superamento di test di verifica dell'apprendimento e il training on the job, hanno acquisito specifiche professionalità. Tale percorso ha portato all'assunzione di 23 risorse presso la Capogruppo.

Tuttavia, uno scenario competitivo sempre più deteriorato, non ha consentito la realizzazione degli obiettivi del piano industriale di luglio 2014 che già conteneva sfide rilevanti in un contesto molto critico.

Nel 2015, Azienda e Organizzazioni Sindacali si sono accordati sulla proroga della Solidarietà, con scadenza maggio 2016 al fine di gestire la condizione di esubero relativa a circa 2.900 lavoratori, all'interno di un più ampio accordo (Accordo Quadro) che ha previsto come elemento imprescindibile, per incrementare efficienza, produttività e qualità del servizio, la stipula di una specifica intesa ai sensi dell'art. 4 legge 300/1970 finalizzata a disciplinare l'uso dei dati prestazionali individuali.



L'Accordo Quadro di aprile 2015 ha indicato anche il target minimo economico da raggiungere, sito per sito, per consentire un contenimento delle perdite della Società in una dimensione sostenibile per il Gruppo, in attesa di un più ampio rilancio reso possibile dall'utilizzo delle tecnologie proprietarie e dei connessi modelli operativi innovativi in un contesto normativo e concorrenziale chiaro e stabile a partire da delocalizzazioni regolate.

Tale target (che comunque non consentiva ancora un pieno equilibrio economico-finanziario) era fissato al 21% di Primo Margine di Produzione, inteso come totale ricavi di tutte le attività (outbound, inbound e ricerche di mercato) meno il costo del lavoro di tutti gli operatori addetti alle attività, esclusi tutti i costi di coordinamento e di supporto operativo e amministrativo. In realtà, come periodicamente condiviso nel corso di molteplici incontri con le OO.SS., la Società potrebbe operare in una situazione di sostanziale equilibrio economico solo qualora tale indicatore risultasse, per ciascun sito, non inferiore al 25%.

L'Accordo Quadro ha trovato di fatto solo parziale applicazione, in quanto la maggioranza delle OO.SS. – seppur ripetutamente sollecitate – non si è resa disponibile a definire, ai sensi dell'art. 4 legge 300/1970, quell'intesa necessaria ad avviare un processo di riqualificazione delle competenze, anche attraverso percorsi formativi personalizzati, che potesse consentire profonda innovazione della proposizione commerciale. Va altresì detto che, sino ad oggi, non si sono parimenti realizzate le altre condizioni essenziali previste dall'accordo (riassetto del quadro concorrenziale, andamento economico dei siti).

A dicembre 2015, infine, è intervenuta la modifica dell'inquadramento previdenziale dell'Azienda stabilita dall'INPS con il passaggio dal settore industria al settore terziario. Si è reso dunque necessario stipulare un nuovo Contratto di Solidarietà di tipo b) (legge 263/1993) con la stessa scadenza temporale prevista dal precedente Contratto (31 maggio 2016).

9

Successivamente, nel marzo del 2016, la Società ha avviato una procedura di licenziamento collettivo, avente ad oggetto 2.988 esuberanti; la procedura è stata revocata, accogliendo le pressanti richieste formulate in tal senso dalle Organizzazioni Sindacali e dalle Istituzioni, a fronte della sottoscrizione di un accordo che prevedeva, oltre alla stipula di un nuovo contratto di solidarietà, l'attuazione di alcuni specifici impegni, che sono stati largamente disattesi dalle altre parti stipulanti, nonostante sia stata più volte ribadita, prima e dopo la stipula di tale intesa, l'esigenza di compiere tutte le azioni ivi previste per invertire la situazione di crisi in cui versava e versa l'azienda.

Le Organizzazioni Sindacali sono state gravemente inadempimenti rispetto agli impegni assunti al termine della procedura in parola, rifiutando di dare seguito all'impegno preso nell'art. 5 dell'accordo del 31 maggio u.s. ("gestione della qualità, della produttività e dell'analisi del contatto).

In virtù di tale clausola, l'azienda e le parti sindacali avrebbero dovuto negoziare un accordo finalizzato a fornire all'azienda medesima le leve distintive necessarie per migliorare la propria qualità e produttività e di conseguenza diminuire gli esuberanti di personale. Tale impegno è stato disatteso, in quanto le Organizzazioni Sindacali, in aperta violazione degli accordi sottoscritti, hanno rifiutato di affrontare la tematica.



77

Non è stato risolto il problema della delocalizzazione delle attività fuori dall'Unione Europea, che costituisce una delle principali criticità del settore; la modifica alle norme vigenti è stata proposta ma, allo stato attuale, il progetto di legge, dopo numerosi rinvii, è ancora fermo in Parlamento.

Intanto, il fenomeno continua a proliferare in maniera incontrollata, come emerge dall'analisi dei dati forniti dall'istituto di statistica albanese, Instat, e dell'Agenzia delle Entrate; secondo questi dati, nel 2015 il numero dei call center operanti nel paese ("anche grazie al basso costo della forza lavoro del paese") sarebbe più che raddoppiato rispetto all'anno precedente, passando da 414 imprese a 847 tutte dedicate al mercato estero.

Non è stato neanche affrontato e risolto in maniera decisa il problema delle gare assegnate al massimo ribasso da parte degli enti pubblici, centrali e locali: uno degli ultimi esempi di questa condizione è stata la gara del ReCup Lazio (termine di presentazione delle offerte: 5 settembre 2016), alla cui partecipazione AlmavivA ha dovuto rinunciare in quanto era stata bandita ad un prezzo a base d'asta per le attività di call center pari a 0,31 €/minuto. Tale base d'asta non consente neppure di coprire il costo del lavoro parametrato al minimo contrattuale previsto dai CCNL di riferimento e, nello specifico, si attesta a circa la metà del costo del lavoro aziendale.

In questo modo, di fatto alla Società è stata preclusa la possibilità di partecipare a una gara che avrebbe potuto costituire una possibilità commerciale per la sede di Roma.

Poco prima, nel mese di agosto, la Società ha ricevuto comunicazione di non essere aggiudicataria nella gara per Contact Center Commerciale e del Servizio Segnalazione Guasti di e-distribuzione S.p.A. nonostante l'offerta economica proposta fosse particolarmente aggressiva rispetto alla propria struttura dei costi.

10

### **Rapporti con le Istituzioni e con le OO.SS.**

In questi anni, come ricordato, AlmavivA Contact ha richiamato a più riprese l'attenzione istituzionale e sindacale sul progressivo deterioramento delle condizioni di mercato, sui rischi crescenti per l'occupazione, per la sostenibilità delle imprese e per la tenuta stessa del settore.

Di seguito per opportuno riepilogo si riportano i momenti più significativi, limitatamente agli ultimi due anni, che vanno inseriti nel quadro di contesto descritto nella parte che precede.

#### **Rapporti Istituzionali:**

- 6 maggio 2014 - nota al Ministro dello Sviluppo Economico.

*Richiesta di una sede di confronto nazionale sulla grave situazione del settore CRM, condizionata da gare al massimo ribasso e delocalizzazione dei servizi.*

- 27 maggio 2014 – Documento e audizione del Presidente di AlmavivA Contact, presso la XI Commissione (Lavoro pubblico e privato) della Camera dei deputati, nell'ambito dell'Indagine conoscitiva sui rapporti di lavoro presso i call center presenti sul territorio italiano.

*Si ripercorre l'impegno prodotto nel creare "buona" occupazione, investire, innovare e internazionalizzare. Viene sottolineata la necessità di azioni urgenti, regole chiare, tempi certi. Il rischio in corso? La dissoluzione del comparto industriale.*

- 12 giugno 2014 - lettera al Ministro dello Sviluppo Economico.

*Si rinnova, richiamando le motivazioni, la richiesta di un "Tavolo di confronto".*



*AX*

- 17 luglio 2014 - lettera al Vice Ministro dello Sviluppo Economico.  
*Nuova istanza per la convocazione di una sede di discussione, accompagnata da analogo appello da parte delle organizzazioni sindacali e delle Istituzioni regionali interessate.*

- 29 luglio 2014 - "Dossier CRM" consegnato al Ministro dello Sviluppo Economico, in occasione della prima riunione del c.d. Tavolo Almaviva.  
*Documento d'approfondimento sulla situazione del settore CRM, sui motivi della crisi, sul piano industriale dell'Azienda e sui possibili scenari evolutivi. Si conclude che "la condizione per difendere occupazione e sviluppo non passa per nuovi leggi ma nell'assicurare attuazione e rispetto delle regole esistenti".*

- 16 ottobre 2014 - intervento del Presidente della Società al Tavolo Almaviva, presieduto dal Vice Ministro dello Sviluppo Economico.  
*Mancato rispetto della norma sulle delocalizzazioni, utilizzo distorto degli incentivi che altera la corretta competizione, conseguenze sull'occupazione delle gare al "massimo ribasso": i temi aperti sui quali si attende la risposta del Governo.*

- 2 dicembre 2014 - intervento del Presidente della Società al Tavolo Almaviva (Ministero dello Sviluppo Economico).  
*In attesa dell'iniziativa annunciata dal Governo sulla immediata attuazione delle norma sulle delocalizzazioni e sul superamento delle c.d. gare al massimo ribasso, il Presidente Tripi conferma la disponibilità a non modificare l'impegno produttivo sul territorio nazionale.*

- 2 febbraio 2015 - nota al Presidente dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.  
*Per sapere se la programmata attività ispettiva sulla corretta applicazione dell'art. 24 bis (delocalizzazioni) abbia avuto conclusione e se, nel caso, se sia previsto renderne noti gli esiti.*

- 18 luglio 2016 - Comunicazione alla Viceministro dello Sviluppo Economico.  
Relazione Almaviva Contact presentata il 7/7/2016 durante la prima sessione del Tavolo di monitoraggio.

- 5 agosto 2016 - Comunicazione alla Viceministro dello Sviluppo Economico.  
Relazione Almaviva Contact presentata il 1/8/2016 durante la seconda sessione del Tavolo di monitoraggio.

- 23 settembre 2016 - Comunicazione alla Viceministro dello Sviluppo Economico.  
Relazione Almaviva Contact presentata il 22/9/2016 durante la terza sessione del Tavolo di monitoraggio.

#### Rapporti con le Autorità Locali

- 29 gennaio 2014 - nota alla Regione Sicilia.  
*Si conferma il trasferimento della sede legale della Società a Palermo e si chiede impegno sui temi critici del settore (volumi attività, tariffe sotto il costo del lavoro, delocalizzazioni).*
- 4 Marzo 2014 - nota al Sindaco di Milano.  
*Allarme per base d'asta del bando per il servizio informativo del Comune, inferiore al costo del lavoro del personale inquadrato ai livelli minimi del CCNL delle Telecomunicazioni.*
- 12 novembre 2014 - nota al Presidente della Regione Lazio, in occasione dell'incontro



istituzionale.

*Informazione sui temi critici, l'andamento del tavolo ministeriale e sulle risposte attese.*

- 14 novembre 2014 - nota al Presidente della Regione Sicilia e al Sindaco di Palermo.  
*La situazione delle attività sul territorio è andata aggravandosi. Confronti di anni con le istituzioni locali e relativi impegni, rimasti senza seguito.*
- 6 febbraio 2015 - nota al Sindaco del Comune di Roma.  
*Ricognizione sulla situazione del settore, sull'andamento dell'Azienda, anche in riferimento alle condizioni di aggiudicazione del servizio 060606 del Comune, e sulle prospettive della presenza produttiva sul territorio.*
- 26 febbraio 2015 - lettera al Sindaco del Comune di Palermo.  
*Sulla condizione di crisi del settore combinata alle perduranti emergenze di ambito territoriale. Confermata disponibilità a confronto con soggetti istituzionali competenti.*
- 13 maggio 2015 - lettera al Sindaco di Roma;
- 13 maggio 2015 - lettera al Presidente della Regione Lazio;
- 13 maggio 2015 - lettera al Sindaco di Palermo;
- 13 maggio 2015 - lettera al Presidente della Regione Sicilia;  
*Si informano le Amministrazioni sulla proroga, sui contenuti e sull'impatto locale del nuovo Contratto di solidarietà. Si sottolinea che a scenario di sistema immutato (i temi critici sono stati segnalati da tempo), gli obiettivi individuati saranno inaccessibili e, non potendo utilizzare ulteriori ammortizzatori, entro febbraio 2016 saranno avviate procedure di mobilità.*
- 8 giugno 2016 – nota all'Assessore al Lavoro della Regione Lazio;
- 8 giugno 2016 – nota all'Assessore Risorse Umane, Lavoro, Demanio e Patrimonio della Regione Campania;
- 8 giugno 2016 – nota alla Vicepresidente della Regione Siciliana;
- 8 giugno 2016 – nota all'Assessore al Lavoro del Comune di Palermo;  
*Con riferimento al punto 9 dell'Accordo 31/5/2016 in tema di formazione, si chiedono notizie circa la validità di strumenti e soluzioni di rispettiva competenza.*
- 23 giugno 2016 – nota alla Vicepresidente della Regione Siciliana  
*Con riferimento al punto 4 dell'Accordo del 31 maggio 2016, si chiedono notizie sull'andamento delle procedure relative al rimborso del contributo di solidarietà anticipato dall'azienda.*
- 5 luglio 2016 – nota all'Assessore al Lavoro della Regione Lazio. *In tema di programmi di formazione, a seguito delle precedenti comunicazioni.*
- 5 agosto 2016 - comunicazione all'Assessore al Lavoro della Regione Lazio;
- 5 agosto 2016 - comunicazione all'Assessore Risorse Umane, Lavoro, Demanio e Patrimonio della Regione Campania;
- 5 agosto 2016 - comunicazione alla Vicepresidente della Regione Siciliana;
- 5 agosto 2016 - comunicazione all'Assessore al Lavoro del Comune di Palermo;



*Trasmissione del Piano formativo predisposto da Almaviva Contact, presentato nel corso del secondo incontro di monitoraggio, tenuto al Ministero dello Sviluppo Economico il 1° agosto 2016.*

1 settembre 2016 – nota alla Direzione Regionale Centrale Acquisti della Regione Lazio  
*Osservazioni relative alla gara comunitaria finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCup per la Regione Lazio.*

1 settembre 2016 – nota all'Assessore al Lavoro della Regione Lazio  
*Inoltro osservazioni relative alla gara comunitaria finalizzata all'affidamento del servizio di Call Center ReCup per la Regione Lazio, con riferimento alle problematiche rilevate al Tavolo di monitoraggio presso il Mise.*

20 settembre 2016 – nota all'Assessore al Lavoro della Regione Lazio  
*Seguito della precedente nota del 1/9/2016*

Ai documenti ricordati, fanno riscontro numerose occasioni d'incontro con le Autorità Locali sopra indicate.

#### Rapporti sindacali

Almaviva Contact ha ripetutamente rappresentato alle OO.SS. gli scenari sopra descritti in numerosi incontri ufficiali svolti a livello nazionale:

- 2/12/2013 per 8/4/2014, 7/5/2014, 14/5/2014, 19 e 20/5/2014 incontri finalizzati all'esame della situazione aziendale ed alla sottoscrizione del Contratto di Solidarietà
- 24/7/2014 (con le sole segreterie nazionali)
- 29/7/2014 incontro al MISE con Segreterie Nazionali
- 2/12/2014 incontro al MISE con Segreterie Nazionali
- 5/12/2014 incontro con le Segreterie Nazionali per illustrare la situazione aziendale e l'andamento delle commesse
- 9/1/2015 incontro con le Segreterie Nazionali per illustrare la situazione aziendale e l'andamento delle commesse
- 19/2/2015 incontro con le Segreterie Nazionali per illustrare la situazione aziendale e l'andamento delle commesse
- 23/3/2015 incontro con le Segreterie Nazionali per illustrare la situazione aziendale e l'andamento delle commesse
- 30/3/2015 incontro con le Segreterie Nazionali per illustrare la situazione aziendale e l'andamento delle commesse
- 7 e 8/4/2015 incontro per la sottoscrizione del nuovo accordo di solidarietà,
- 5/10/2015 incontro – infruttuoso - con le segreterie nazionali per la stipula dell'accordo ex art.4 legge 300 ai sensi dell'accordo quadro dell'8/4/2015
- 18/12/2015 incontro per la stipulazione dell'accordo di solidarietà di tipo B
- marzo – maggio 2016: esame congiunto per la gestione del licenziamento collettivo avviato dalla Società
- 30/31 maggio 2016: stipula accordo per il rinnovo del contratto di solidarietà sino al 30 novembre 2016 e l'adozione delle misure di rilancio aziendale
- Lettere del 9, 21 e 28 giugno 2016, del 9, 20, 23 e 27 settembre 2016 su applicazione degli accordi di maggio 2016
- oltre 100 incontri con le RSU locali.

