

## VERBALE DI ACCORDO QUADRO

Addì 8 aprile 2015 in Roma presso la Sede di Unindustria Roma

tra

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

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL e UGL Telecomunicazioni Nazionali e Territoriali unitamente alle RSU delle unità produttive di Almaviva Contact S.p.A.

premesso che

Almaviva Contact S.p.A. in molteplici incontri ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali la situazione aziendale, evidenziando l'aggravarsi della criticità del mercato di riferimento, caratterizzato da forti riduzioni dei ricavi e della redditività, soprattutto in conseguenza delle azioni di contrazione dei costi operate dalla maggior parte dei principali committenti.

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

La situazione sopra descritta ha influito pesantemente sugli andamenti aziendali, sia in termini economici che occupazionali: va infatti evidenziato che i presupposti alla base del Contratto di Solidarietà di tipo "difensivo" sottoscritto il 30 maggio 2013 non si sono realizzati, dal momento che la contrazione dei volumi è risultata superiore al previsto ed il fenomeno della delocalizzazione non si è arrestato ma anzi si è esteso ad ambiti di attività precedentemente non interessati (*outbound*); il conto economico relativo all'esercizio 2014 di Almaviva Contact S.p.A. si è chiuso con un risultato fortemente negativo e la contrazione dei volumi ha aggravato ulteriormente lo squilibrio tra organico e carichi di lavoro che aveva già determinato la rimodulazione nel 2014 del Contratto di Solidarietà di tipo "difensivo". Pertanto il numero di lavoratori eccedenti è pari a n. 1.550 unità f.t.e. (circa 2.500 lavoratori), anche in considerazione della chiusura ovvero della contrazione delle attività su commesse già comunicate dalla committenza.

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

Preso atto di quanto rappresentato, le Parti hanno convenuto di aggiornare i contenuti dell'Accordo Quadro del 30 maggio 2013 e di prorogare per 12 mesi (1 giugno 2015 – 31 maggio 2016) il Contratto di Solidarietà di tipo "difensivo" in essere per fronteggiare l'evoluzione negativa.

## CONTRATTO DI SOLIDARIETA'

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Verbale di Accordo.

Al fine di evitare il ricorso a strumenti traumatici e di gestire le eccedenze complessivamente dichiarate pari a n. 1.550 unità full time equivalenti (pari a 2.500 lavoratori), le Parti convengono di prorogare con separata sottoscrizione in data odierna il Contratto di Solidarietà di tipo difensivo (art. 1 della legge n. 863/1984 e successive modifiche ed integrazioni) inizialmente stipulato il 30 maggio 2013 e successivamente rimodulato il 20 maggio 2014.

L'applicazione del suddetto ammortizzatore sociale riguarderà tutti i dipendenti occupati nei siti produttivi di AlmagivA Contact S.p.A., inclusi i lavoratori con orario di lavoro a tempo parziale, che hanno carattere strutturale.

Il Contratto di Solidarietà così prorogato avrà una durata prevedibile di 12 mesi, con decorrenza dal 1° giugno 2015 e sino al 31 maggio 2016.

Di seguito la ripartizione del personale per unità produttiva:

Sede	Part time 18 h sett.	Part time 20 h sett.	Part time 21 h sett.	Part time 24 h sett.	Part time 25 h sett.	Part time 30 h sett.	art t me h sett	me	ota e este
Catania	1	861				191		100	1.153
Milano		413	1		11	101		148	
Napoli		573			4	121		205	
Palermo		1.931				1.030		373	3.334
Rende		301						15	
Roma		953	1	9	185	408	6	259	1.821
Totale									

La percentuale massima individuale mensile di riduzione dell'orario di lavoro sarà pari al 45% per le sedi di Roma e Palermo ed al 35% per le sedi di Milano, Napoli, Rende e Catania; ciò con riferimento a quanto stabilito dal vigente CCNL TLC e dalla regolamentazione aziendale che fissano il normale orario di lavoro settimanale in 40 ore per il personale a tempo pieno, articolate su cinque giornate lavorative con riposo e libertà (sostitutiva della domenica) a scorrimento.

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

La riduzione dell'orario, su base verticale e a livello mensile, verrà attuata attraverso singole giornate ovvero settimane intere di sospensione; a richiesta del singolo, oppure in caso di pianificazione di intervento formativo mirato di cui ai successivi paragrafi, la riduzione dell'orario di lavoro potrà avvenire su base orizzontale/mista, con orario giornaliero ridotto e con eventuali singole giornate intere di sospensione.

Il personale addetto a funzioni di staff operativo non potrà essere sospeso in solidarietà con percentuali superiori alla commessa di appartenenza e per quanto concerne il richiamo in servizio saranno osservate modalità analoghe a quanto previsto nel capoverso seguente; la sospensione in solidarietà dello staff trasversale sarà di norma omogenea a livello nazionale con eventuali verifiche a livello territoriale negli incontri successivamente disciplinati

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

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

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 modificare in aumento, nei limiti del normale orario contrattuale, l'orario ridotto previa comunicazione con anticipo al personale interessato - tutto o parte del personale previsto in solidarietà, individuato anche con riferimento alla fascia oraria di appartenenza - come di seguito definito e dandone comunicazione alle RSU e agli organi competenti; in tali casi i criteri di coinvolgimento dei lavoratori saranno oggettivi (in caso di revoca parziale sarà privilegiata la volontarietà) e verranno condivisi a livello territoriale con le Rsu, ferme restando le esigenze di carattere tecnico e produttivo, garantendo un'equa distribuzione dei richiami in servizio. Il preavviso per il richiamo in servizio potrà continuare ad essere di minimo 48 ore, se almeno un terzo del personale addetto alla commessa sul sito manifesti la propria disponibilità ad un preavviso di 24 ore, dall'inizio del proprio turno di lavoro; a tal fine l'Azienda provvederà a raccogliere le adesioni entro la fine del mese di aprile 2015 e ne curerà trimestralmente l'aggiornamento, salva la facoltà dei lavoratori di chiedere l'inserimento in lista anche nel corso del trimestre. In caso di mancato raggiungimento a livello di commessa sul sito della percentuale richiesta, ferma restando la priorità assegnata ai lavoratori che si siano resi disponibili, il preavviso per il richiamo in servizio sarà pari a 24 ore. Ai dipendenti sarà comunque consentito di non aderire alla revoca per non più di due volte a trimestre.

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

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

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

Le parti concordano che, al fine di salvaguardare il mantenimento dell'occupazione ed agevolare il ripristino graduale del normale orario di lavoro, durante la vigenza del Contratto di Solidarietà, verrà attuato nelle aree interessate il blocco del *turn over*, fatte salve le esigenze tecnico/produttive. Inoltre l'Azienda conferma che, nell'arco di vigenza del presente Accordo, non procederà all'avvio di nuovi siti.

---oo0oo---

Nel caso di commesse localizzate su più siti l'Azienda procederà ad una pianificazione di sospensione in solidarietà con percentuali analoghe, bilanciando gli eventuali richiami in servizio per perseguire una tendenziale omogeneità dei dati consuntivi di sospensione al netto dei rientri del personale che abbia dato disponibilità al richiamo in servizio con preavviso a 24 ore.

Nei periodi di sospensione potranno essere attivati percorsi di riconversione necessari per la mobilità tra commesse e potranno essere pianificati ulteriori interventi formativi mirati, finalizzati a rafforzare le competenze attuali e prospettiche di mestiere. Per tali ulteriori interventi formativi potranno essere utilizzate due giornate di solidarietà al mese con un massimo di 20 giornate complessive a livello annuale. Gli interventi potranno essere di durata inferiore alla giornata, con attuazione della solidarietà in modalità orizzontale - prestazione lavorativa ad orario ridotto e completamento della giornata con formazione in solidarietà - ed in tali casi il rispetto dei limiti mensile e annuale avverrà facendo riferimento alle ore equivalenti.

L'erogazione della formazione potrà avvenire attraverso moduli formativi in aula ovvero anche attraverso l'utilizzo di moduli formativi multimediali; resta esclusa la formazione c.d. "on the job".

L'Azienda conferma il proprio impegno a procedere entro il mese di maggio 2015 alla ricollocazione a nuova attività del personale attualmente in attesa di assegnazione in conseguenza di perdite di commessa. Anche a tale fine l'Azienda, compatibilmente con le esigenze commerciali e tecnico - operative, darà priorità nell'assegnazione di nuove commesse ai siti con maggiore percentuale media di solidarietà consuntivata.

Le parti convengono che a livello territoriale saranno mensilmente convocati tavoli tra le parti firmatarie il presente Accordo unitamente alle Rsu con i seguenti compiti:

- monitorare mensilmente l'applicazione del Contratto di Solidarietà, con i dati individuali di presenza/ assenza/ sospensione per Solidarietà su base mensile opportunamente anonimizzati, con specifica indicazione delle eventuali ore di supplementare ovvero straordinario effettuate;
- valutare possibili interventi di riequilibrio della percentuale di sospensione all'interno del sito;
- esaminare le possibili iniziative di ricollocazione del personale privo di assegnazione a commessa, cui l'Azienda dovrà prioritariamente attribuire eventuali nuove attività;
- verificare la congruità della percentuale di solidarietà applicata agli staff trasversali;
- monitorare l'andamento degli interventi formativi erogati e il *follow-up* degli stessi anche per valutare possibili iniziative successive;
- definire le modalità per la gestione delle revoche (totali e parziali, con particolare riferimento alle revoche su fascia oraria), garantendo il principio di equità tra i lavoratori;
- monitorare i dati complessivi di presenza/ assenza/ sospensione per Solidarietà su base mensile, con specifica indicazione delle eventuali ore di supplementare ovvero straordinario effettuate dal personale di altre sedi addetto alle medesime commesse lavorate sul sito di riferimento.

Sono previsti incontri semestrali di verifica con le Organizzazioni Sindacali Nazionali e Territoriali stipulati la presente intesa congiuntamente alle Rsu, dell'andamento complessivo del piano di riorganizzazione e di gestione degli esuberi, in funzione dei consuntivati sviluppi commerciali, della effettiva realizzazione del piano di riequilibrio dei volumi tra siti e più in generale degli andamenti economici e produttivi complessivi e di sito. Nel primo di tali incontri che si terrà nel mese di luglio sarà esaminato l'andamento dei piani di incentivazione all'esodo e di riduzioni orarie e verrà valutata congiuntamente l'opportunità di ulteriori iniziative.

---oo0oo---

Per ridurre le eccedenze di cui in premessa, le parti convengono che l'Azienda avvierà una procedura di mobilità ex lege 223/91 con l'applicazione del solo criterio della non opposizione al licenziamento.

Le parti convengono che saranno prioritariamente coinvolti i lavoratori appartenenti a *cluster* definiti dall'Azienda (per un totale di circa n. 440 fte), fino ad un massimo di n. 90 fte, cui sarà riconosciuta un'incentivazione all'esodo comunicata dall'Azienda con separata lettera alle Organizzazioni Sindacali. In caso di parziale raggiungimento del *target* previsto del numero delle uscite, le risorse rinvenienti saranno utilizzate per incentivare, fermo restando il criterio della non opposizione - a condizioni economiche diverse da quelle precedentemente applicate, da concordare tra le parti - i lavoratori appartenenti ai siti con la più alta percentuale di solidarietà applicata.

Ai medesimi fini, l'Azienda incentiverà con importi comunicati alle Organizzazioni Sindacali con separata lettera le riduzioni dei profili orari, su base volontaria e a tempo indeterminato da contratto a tempo pieno a contratto a tempo parziale al 75% o al 50% e da contratto a tempo parziale al 75%, ovvero da contratto a tempo parziale al 62,5%, a contratto a tempo parziale al 50%. Inoltre su richiesta del lavoratore e fatta salva la facoltà aziendale di accettare, tali passaggi potranno avvenire senza incentivo economico ma con riconoscimento di un'agevolazione oraria.

## QUALITA', PRODUTTIVITA' E ANALISI DEL CONTATTO

Le parti, consapevoli della esigenza dell'Azienda di:

- caratterizzare e differenziare la propria offerta in modo distintivo in termini di qualità ed efficienza, soprattutto rispetto ai diffusi fenomeni di delocalizzazione delle attività in paesi con un costo del lavoro molto più basso;
- fornire un servizio che consenta di ottenere un equilibrio economico finanziario e contestualmente sviluppare tali servizi sui propri centri operativi in Italia;
- erogare servizi evoluti in termini di gestione del cliente, di analisi ed evoluzione dei processi;

ritengono necessario avviare uno specifico tavolo di confronto in merito alla "gestione della qualità, della produttività e dell'analisi del contatto" a livello individuale, per definire entro breve un Accordo finalizzato a fornire le imprescindibili leve distintive che consentano di essere competitivi in termini di qualità e produttività per contrastare fenomeni di dumping basati sul costo del lavoro. Le parti si danno atto che la realizzazione di quanto precede è un elemento imprescindibile per la tenuta complessiva della presente Intesa.

In ogni caso le parti confermano gli strumenti già individuati nell'Accordo del 30 maggio 2013 e, fermo restando ogni altro contenuto, le parti convengono, nelle more della definizione dell'Accordo di cui sopra, di avviare in via sperimentale la possibilità per il lavoratore di avere a disposizione in via esclusiva – tramite le proprie credenziali di autenticazione e nel rispetto delle normative in tema di privacy - i propri dati individuali di produttività e qualità solo ai fini di autovalutazione.

## EFFICIENZA E FLESSIBILITÀ

In tema di orario di lavoro, si conviene che:

- la fruizione della pausa, prevista dal D.lgs 81/08 per le attività di videoterminalista avverrà in modalità cd. "flessibile", con inizio ricompreso in un arco temporale tra 1 ora e 30 minuti e 2 ore e 15 minuti dall'inizio del turno di lavoro, ovvero dalla fine della pausa precedente e sarà effettuata ottemperando alla sola procedura di attestazione della presenza (timbratura sul sistema cd "goacs") con superamento della precedente modalità (cd. "count down");
- i ritardi in ingresso sino ad un massimo di 5 minuti giornalieri potranno essere recuperati nella medesima giornata, al termine del proprio normale orario di lavoro; saranno ammessi ulteriori ritardi retribuiti per un massimo di 10 minuti mensili;
- la disciplina transitoria delle festività di cui ai commi 4, 5 e 7 dell'art. 28 del vigente CCNL TLC, così come prevista dall'accordo del 30 maggio 2013, viene confermata sino ad eventuale successiva modifica.

Resta inteso che l'attestazione delle presenze con timbratura sul sistema goacs, in caso di indisponibilità della postazione individuale, sarà effettuata sulla postazione del team leader.

Le disposizioni dei primi due alinea decorreranno dal 1° maggio 2015.

-----oo0oo-----

Le parti, nella consapevolezza della situazione attuale relativa alla dislocazione logistica dei due siti palermitani, si danno atto dell'importanza di ricercare soluzioni che non aggravino la situazione occupazionale e che garantiscano comunque il necessario beneficio economico per l'Azienda. A tal fine le parti avvieranno uno specifico tavolo di confronto a livello territoriale, coinvolgendo anche le Istituzioni Locali, che dovrà individuare le possibili soluzioni che mantengano l'insediamento e gli attuali livelli occupazionali. Nel primo incontro di verifica con le Organizzazioni Sindacali Nazionali previsto entro il mese di luglio 2015 saranno discussi gli esiti del tavolo territoriale.

-----oo0oo-----

Tutte le disposizioni della presente Intesa hanno l'imprescindibile obiettivo di un riequilibrio economico di tutti i siti, ciascuno dei quali nel periodo di vigenza del presente Accordo dovrà raggiungere un primo margine di produzione (inteso come totale ricavi di tutte le attività – outbound, inbound, ricerche di mercato – meno il costo del lavoro di tutti gli operatori addetti alle attività) pari ad almeno il 21 %, valore minimo di stabilità che qualora raggiunto consentirebbe di contenere le negatività ad un livello più tollerabile, tutelando al contempo l'occupazione. A tale fine con cadenza mensile saranno forniti alle Rappresentanze Sindacali a livello territoriale i dati consuntivi di competenza.

-----oo0oo-----

Le disposizioni del presente Accordo sono correlate e inscindibili tra loro e costituiscono un corpo unico con il Contratto di Solidarietà sottoscritto in pari data. Il venire meno di una sola di tali disposizioni anche per fatto del terzo rende inapplicabile l'Accordo medesimo nel suo complesso e ne comporta l'automatica decadenza.

Le parti confermano, infine, che il presente accordo viene sottoscritto dalle Segreterie Nazionali e Territoriali di SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL e UGL Telecomunicazioni, nonché dalle maggioranza delle RSU costituite nelle unità produttive di Almagia Contact S.p.A. ai sensi della normativa vigente e nel rispetto dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, nonché dell'Accordo Interconfederale - Testo Unico sulla Rappresentanza - del 10 gennaio 2014.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. la UNINDUSTRIA Roma

p. la Almagia Contact S.p.A.

p. la SLC CGIL

p. la FISTEL CISL

p. la UILCOM UIL

p. la UGL Telecomunicazioni

p. la RSU