

## VERBALE DI RIUNIONE

Oggi 10 febbraio 2023, si sono incontrate in videoconferenza:

- Per il Ministero del Lavoro: dott. Romolo de Camillis e la dott.ssa Debora Postiglione;
- Per il MIMIT: il dott. Luca Annibaletti e Chiara Cherubini
- Per la Società Almaviva Contact S.p.A.: Andrea Antonelli, Marina Irace e Carla Pallotta
- e le Segreterie Nazionali e Territoriali Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, Ugl Telecomunicazioni, la Segreteria FIOM Roma Est e Valle dell'Aniene unitamente alla RSU/RSA delle unità produttive aziendali per tentare una gestione del personale in esubero della Società.

### Premesso che

#### *DESCRIZIONE SOCIETÀ*

- La Società occupa alla data odierna un totale di n. 1.011 dipendenti di cui n. 935 operatori telefonici e n. 76 staff operativo e staff trasversale (team leader, risorse umane, servizi generali, gestione operativa, Ict), dislocate presso le sedi aziendali di Segrate (MI), Roma, Napoli, Rende, Catania e Palermo e pari complessivamente a 648,34 full time equivalent.
- La Società, inquadrata nel settore Terziario, applica ai propri dipendenti il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione ad eccezione di 45 dipendenti del sito di Roma, precedentemente impiegati sulla commessa GSE, cui applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro metalmeccanico.

#### *PROBLEMATICHE CRM*

- Le problematiche che caratterizzano il mercato del CRM (contrazione dei volumi sui principali settori merceologici di riferimento, abbattimento continuo delle tariffe riconosciute dai committenti) unite a situazioni specifiche dei principali clienti aziendali hanno generato nel corso degli ultimi anni un livello di esuberanti crescente e ormai strutturale.
- Per fronteggiare tali criticità, nel corso degli anni sono state individuate iniziative che hanno provato a gestire gli esuberanti senza ricorrere a misure traumatiche sul perimetro occupazionale aziendale; in particolare, la Società ha avviato un piano di riorganizzazione caratterizzato sia dall'ottimizzazione logistica delle sedi aziendali, in relazione alle ridotte attività esistenti, sia dalla revisione ed eventuale cessazione delle commesse in perdita con conseguente applicazione della clausola sociale.
- Nonostante l'attivazione di queste misure, l'obiettivo di conseguire la soglia di sostenibilità economica, recuperando – anche solo parzialmente – gli esuberanti, non solo non si è concretizzato, ma è divenuto ancora più difficile da raggiungere, a causa delle evoluzioni del mercato, dove cresce la domanda di tariffe più basse e continuano a calare i volumi complessivi.

#### *CLAUSOLA SOCIALE E MANCATE ADESIONI*

- Inoltre, negli ultimi anni, in seguito alla cessazione di importanti commesse per le quali è stata applicata la disciplina di cui all'art. 1, co. 10 della Legge 11/2016 e all'art. 53 bis del CCNL Telecomunicazioni (Inps, Sky Fastweb, Alitalia, TIM, Wind, Sky, GSE), sono rimasti in forza alla scrivente, sulle varie sedi aziendali, oltre 250 dipendenti che non hanno accettato le condizioni contrattuali offerte dal fornitore subentrante; di tale bacino, a valle dell'impegno degli ex lavoratori INPS e Sky Fastweb sulla commessa "1500, residuano, alla data odierna 178 dipendenti che, nonostante le azioni gestionali poste in essere dalla Società (ad esempio

incentivi all'esodo, formazione ecc.), non è stato possibile allocare su altre attività costituendo, pertanto, un esubero strutturale.

- Almaviva Contact ha in molteplici occasioni evidenziato che la situazione aziendale non avrebbe consentito la ulteriore ricollocazione del personale che non avesse accettato il passaggio in clausola sociale informando di ciò tempestivamente e in trasparenza le Organizzazioni Sindacali.
- Per gestire tale complessa situazione l'Azienda ha utilizzato – quali estremi strumenti - l'Assegno di Integrazione Salariale dal 5 gennaio 2022 al 5 luglio 2022 e successivamente ha avviato la procedura per utilizzare la CIGS per crisi aziendale dal 06 luglio 2022 al 28 febbraio 2023.
- Nel corso dell'anno 2022 si è concluso il passaggio in clausola sociale del personale in precedenza impiegato sull'attività Alitalia ad altro fornitore e sono, inoltre, cessate anche le seguenti Commesse: Wind, Tim, AMG, Siemens, Vodafone, HD FS. Tutte le attività sono state interessate da specifiche procedure di cambio appalto ex art. 1, comma 10, della legge 11/2016, come attuato dall'art. 53bis del CCNL Telecomunicazioni, che hanno riconosciuto il diritto dei lavoratori addetti all'appalto alla prosecuzione del rapporto di lavoro con il nuovo fornitore ad eccezione del servizio svolto per il committente Amex, che ha comunicato l'internalizzazione del servizio, privando di fatto il personale addetto al servizio della tutela prevista dalla procedura di clausola sociale. Il contratto con Amex terminerà il 28 febbraio 2023.
- La Commessa Trenitalia 892021, sottoposta a Gara, è attualmente in fase di aggiudicazione ed il relativo contratto è stato prorogato fino al 31 marzo 2023.

#### *SERVIZIO N.V. 1500*

- Ulteriore elemento di crisi è stato rappresentato dalla cessazione delle attività a favore del "Servizio 1500 numero di pubblica utilità, per la gestione dell'emergenza Covid-19" - istituito con ordinanza 8 marzo 2020 del Capo Dipartimento protezione civile e collocato presso il Ministero della Salute - avvenuta in data 31 dicembre 2022; prima della cessazione, nel corso dell'ultimo semestre del 2022, l'Azienda ha registrato una drastica diminuzione dei volumi di attività, per poi prendere atto della scadenza dello stesso.
- Ciò ha generato un ulteriore esubero di personale, sulle varie sedi aziendali in ordine al quale le OOSS hanno ripetutamente richiesto la convocazione di un tavolo in sede istituzionale per definire un percorso a salvaguardia di tale personale e dell'intero perimetro coinvolto.
- A fronte di tale richiesta è stato costituito presso il MIMIT un tavolo permanente, con la partecipazione del Ministero del Lavoro, del Ministero della Salute, delle OOSS. e dell'azienda, volto a definire soluzioni per gli esuberanti esistenti. Ad oggi si sono svolti due incontri (11 e 31 gennaio 2023) di cui al verbale redatto ed allegato.

#### *IMPOSSIBILITA' DI PROSEGUIRE ATTIVITA'*

- Alla luce della situazione sinteticamente esposta, Almaviva Contact ha ribadito la propria decisione di uscire dal settore call center; decisione da tempo comunicata in sede istituzionale e sindacale e conseguenza della scelta di non rinnovare o stipulare contratti di appalto che non garantissero condizioni di piena sostenibilità economica per l'azienda e per i lavoratori.
- Posto quanto sopra, ha inoltre confermato la volontà di continuare a contribuire, come già evidenziato attraverso concrete azioni (incentivi all'esodo e formazione di riconversione) nella ricerca di soluzioni chiare e percorsi definiti anche temporalmente, volti a garantire una gestione in chiave di sostenibilità sociale, attraverso la corretta applicazione delle previsioni contrattuali e di legge.

#### *AMMORTIZZATORI SOCIALI*

- In questo scenario complesso, la Società si è resa disponibile a proseguire nell'utilizzo di uno strumento di integrazione salariale limitato nel tempo, stante l'onerosità dello stesso sia in termini economico-finanziari che organizzativi; il tutto in coerenza anche temporale con il percorso complessivo delineato negli incontri in sede istituzionale, di cui al verbale del 31

gennaio 2023 che comprenda l'attuazione degli impegni per tutte le aree di azione e gli interlocutori ivi richiamati.

- Va ribadito, pertanto, che la disponibilità ad attivare nel breve periodo un ulteriore strumento di ammortizzatore sociale deve intendersi strettamente limitata e finalizzata alla realizzazione di un percorso strutturato e stringente volto alla gestione del bacino dei lavoratori addetti al servizio 1500, degli altri lavoratori inseriti in bacini potenziali di clausola sociale e del restante personale.

#### *CORSI DI FORMAZIONE E ALLOCAZIONE IT*

- La Società si rende disponibile a rinnovare la programmazione di corsi di formazione per conseguire certificazioni IT ad alto valore di riconoscibilità sul mercato del lavoro rivolte al personale privo di commessa, incluso il personale Amex, e allo staff trasversale, stipulando appositi accordi sindacali per lo svolgimento in CIGS.
- La Società rappresenta che le precedenti edizioni dei corsi di formazione, rivolte a circa 750 lavoratori - privi di commessa o appartenenti allo staff trasversale – ha visto la partecipazione di 204 dipendenti dei quali 100 hanno completato il percorso ottenendo la relativa certificazione funzionale ad una possibile nuova allocazione lavorativa, anche nell'ambito delle aziende IT del Gruppo Almaviva. A tal proposito l'Azienda convocherà le OO.SS. per rappresentare le opportunità di allocazione ed il relativo processo.

#### *INCENTIVI ALL'ESODO*

- L'Azienda e le OO.SS. si rendono disponibili ad attivare un nuovo piano di incentivazione all'esodo ripetendo il percorso già concordato e realizzato nel mese di ottobre 2022, all'esito del quale 88 lavoratori (provenienti dai bacini di staff trasversale, staff operativo privo di commessa e personale operativo non assegnato ad alcuna commessa, personale n.v. 1500) hanno risolto il rapporto di lavoro.

Tanto premesso le Parti

#### **prendono atto che**

- Tenuto conto che l'esubero di personale in cui versa Almaviva Contact è determinato esclusivamente dalla cessazione di servizi di appalto alla luce degli orientamenti applicativi emanati dal Ministero del lavoro in fase di prima applicazione dell'art. 1, commi 224 e ss. della legge 234/2021 (e s.m.i.), la gestione di esuberanti conseguenti alla cessazione di un servizio in appalto e/o al cambio appalto o comunque al termine del periodo di fruizione dell'ammortizzatore sociale con sospensione prossima al 100% non rientra nell'ambito di applicazione della procedura prevista dall'art. 1, commi 224 e ss. della legge 234/2021 (e s.m.i).
- durante il periodo di fruizione dell'ammortizzatore sociale è preclusa l'intimazione di licenziamenti collettivi dei lavoratori (fatta salva la facoltà aziendale di attivare la procedura di esame congiunto e la successiva fase amministrativa, di cui alla legge n. 223/1991, prima della fine dell'ammortizzatore sociale, sempre che l'intera procedura si concluda dopo la fine del periodo di fruizione dell'ammortizzatore medesimo);

#### **convengono che**

- Almaviva Contact procederà alla raccolta delle adesioni sulla base delle condizioni definite con Verbale di Accordo del 18 ottobre 2022 che dovranno essere manifestate tra il 13 ed il 26 febbraio 2023 e, successivamente, avvierà una procedura di licenziamento collettivo che dovrà concludersi entro il 28 febbraio 2023 basata sull'unico criterio della non opposizione destinata a tutto il personale di staff trasversale, staff operativo privo di commessa oltre che al personale operativo oggi non assegnato ad alcuna commessa e al personale impiegato sull'attività Amex.
- La Società Almaviva Contact si rende, inoltre, disponibile a avviare un nuovo progetto di riqualificazione verso profili IT ad alta riconoscibilità di mercato, volto a consentire al

- personale - che vorrà aderirvi su base volontaria - di arricchire le proprie conoscenze ed acquisire competenze informatiche ed aumentare la propria occupabilità attraverso un percorso formativo mirato di reskilling/specializzazione che per natura e complessità richiede un investimento importante, sia da parte della Società che da parte del dipendente coinvolto.
- Tale progetto, rivolto a tutto il personale di staff trasversale, allo staff operativo privo di commessa oltre che al personale operativo ad oggi non assegnato ad alcuna commessa, sarà organizzato da Almaviva Contact che ne garantirà il finanziamento e sarà svolto dal personale - che aderirà volontariamente al progetto - in giornate di sospensione in CIGS.
  - la Società e le OOSS si impegnano a stipulare presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali un accordo sul ricorso CIG ex art. 44 comma 7 del D lgs. 148/2015 e dell'art. 26 sexies del D.L. 4/2019 convertito con L. 26/2019, come rifinanziato per l'anno 2023 dall'art. 1, co. 327 della L. 197 del 29 dicembre 2022 per il periodo:
    - o dal 1° febbraio 2023 al 28 febbraio 2023 per il bacino coincidente con il personale ex Alitalia rimasto in forza e pari a n. 72 lavoratori della sede di Palermo (pari a n. 43,59 lavoratori full time equivalent), e 3 lavoratori della sede di Rende (pari a n. 1,5 lavoratori full time equivalent)
    - o dal 1° marzo 2023 al 31 luglio 2023 per tutto il personale aziendale (incluso il personale ex Alitalia di cui al punto che precede).
  - Pertanto, verrà avviato, sulla base delle intese qui raggiunte, il ricorso all'ammortizzatore sociale complessivamente dal 1° febbraio al 28 febbraio 2023 per il bacino Alitalia sopra indicato e dal 1° marzo 2023 al 31 luglio 2023 per l'intera popolazione aziendale, secondo quanto di seguito indicato:

Sedi	Totale dipendenti	Totale FTE
Catania	224	127,00
Napoli	89	65,00
Palermo	552	342,34
Rende (CS)	29	14,75
Roma	55	54,50
Segrate (MI)	62	44,75
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.011</b>	<b>648,34</b>

ed avrà una percentuale di sospensione fino ad un massimo del 100% (CIGS a 0 ore per l'intero periodo).

- L'Azienda precisa che – nonostante la criticità della situazione finanziaria - continuerà ad anticipare ai lavoratori interessati anche per questo periodo, alle singole scadenze, il trattamento di integrazione salariale spettante per legge. Le parti si impegnano a vigilare affinché gli organi competenti pongano in essere tutte le azioni necessarie per il tempestivo conguaglio di quanto anticipato, per evitare che l'anticipazione aggravi ulteriormente le condizioni finanziarie della datrice di lavoro.

---oo0oo---

Le parti confermano che il presente verbale viene sottoscritto dalle Segreterie Nazionali e Territoriali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, Ugl Telecomunicazioni, Fiom Roma Est e Valle dell'Aniene nonché dalla maggioranza delle RSU/RSA costituite nella unità produttive aziendali 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. Ministero Lavoro e delle Politiche Sociali

p. MIMIT

p. la Almaviva Contact S.p.A.

p. la SLC CGIL

p. la FISTEL CISL

p. la UILCOM UIL

p. la UGL Telecomunicazioni

p. la FIOM Roma Est e Valle dell'Aniene

p. le RSU/RSA delle sedi aziendali