

## ACCORDO QUADRO

Oggi 19 dicembre 2023 nel corso di un incontro presieduto dal dott Mattia Losego Responsabile della Struttura Crisi di Impresa del MIMIT, al quale hanno preso parte per:

- **Ministero delle Imprese e del Made in Italy:** Giampietro Castano consigliere del Ministro per le politiche industriali, Chiara Cherubini, dirigente della Divisione Crisi d'impresa, Federico Pennati e Anna Chiara Di Benedetto della struttura tecnica del Sottosegretario Fausta Bergamotto,
- **Ministero del lavoro e delle politiche sociali:** Dott.ssa Emanuela Cigala – Div. IV Controverse di lavoro
- **Regione Siciliana:** In collegamento da remoto: Dott. Ettore Foti - Dirigente Generale, Dott. Massimo Floridia, Dott. Rosario De Luca Dott.ssa Salvatrice Rizzo, Dott. Sergio De Matteo, Dott. Marco Paolo Leti, Dott. Pippo Ricciardo.
- **Regione Lombardia:** Dott. Antonio Genova, Dott. Alessandro Fiori - Dirigente Struttura Supporto AdG FSE e al PNRR (in collegamento da remoto)
- **Regione Lazio:** Dott. Francesco Costanzo - Agenzia Spazio Lavoro, Dott.ssa Claudia Foschi - Agenzia Spazio Lavoro
- **Regione Calabria:** In collegamento da remoto: Dott. Carmelo Pontorieri – Dirigente Dipartimento Lavoro e Welfare, Dott. Zappulà – funzionario, Dott. Caminiti – funzionario.
- **Regione Campania:** Dott.ssa Maria Antonietta D'Urso - Direttore Generale per l'istruzione, la formazione, il lavoro e le politiche giovanili, dott Giovanni Nicosia Campo.
- **ANPAL Servizi:** Dott. Angelo Irano - Responsabile Area Welfare to Work, Dott.ssa Angela Nardone, Dott.ssa Anna Volpi:
- **Almaviva Contact:** Ing. Andrea Antonelli – Presidente Almaviva Contact, Dott.ssa Marina Irace - Direttore HR Gruppo Almaviva, Dott. Michele Svidercoschi - Direttore Comunicazione e Relazioni Istituzionali Gruppo Almaviva
- **FISTel Cisl:** Mario Franco, Francesco Assisi In collegamento da remoto: Gaetana D'Agostini segreteria territoriale Sicilia, Antonio Carbone - Segreteria Territoriale Campania, Girolamo Annarolo, Giovanni Gorgone, Salvatore Seggio, Andreina Priolo, Nadia Cuturi.
- **Slc Cgil:** Daniele Carchidi, Coord. Nazionale SLC per le TLC In collegamento da remoto: Emiliano Cammarata - SLC Sicilia, Alberto Ligato - SLC Calabria, Salvatore Paciello - SLC Campania, Domenico Amico - SLC Lombardia.
- **Uilcom Uil:** Pierpaolo Mischi Segretario Nazionale UILCOM, Marco Scramuzza.
- **UGL Telecomunicazioni:** Luigi Le Pera. In collegamento da remoto: Claudio Marchesini, Aldo Li Vecchi e Angelo Arcarisi.
- **FIOM Cgil:** Christian De Nicola - Fiom Roma Est (in collegamento da remoto)

### Premesso che

- Almaviva Contact SpA (la Società) occupa alla data odierna un totale di n. 627 dipendenti di cui n. 585 operatori telefonici e n. 42 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 401,63 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 29 dipendenti del sito di Roma, precedentemente impiegati sulla commessa GSE, cui applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro metalmeccanico.

- La Società ha dichiarato che nel corso degli ultimi anni ha registrato gravi criticità nel mercato del CRM (Customer Relationship Management) in considerazione della contrazione dei volumi nei principali settori merceologici di riferimento e del continuo abbattimento delle tariffe riconosciute dai committenti, uniti a situazioni specifiche dei principali clienti aziendali. Tale condizione ha generato un numero crescente e strutturale di esuberi, la cui gestione non traumatica è stata tentata tramite appositi piani di riorganizzazione e ottimizzazione aziendale, oltre che con l'applicazione della clausola sociale nei casi di revisione e/o cessazione delle commesse aziendali. L'attivazione di queste misure non ha tuttavia consentito di recuperare una sostenibilità economica, anche solo parziale.
- Almaviva Contact Spa ha ribadito inoltre che nonostante la 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), sono rimasti in forza all'azienda vari dipendenti che non hanno accettato le condizioni contrattuali offerte dal fornitore subentrante. Pertanto, la Società ha nel tempo evidenziato che la situazione aziendale non avrebbe consentito l'ulteriore ricollocazione del personale che non avesse accettato il passaggio in clausola sociale, informando di ciò le Organizzazioni Sindacali.
- Le OO.SS evidenziano altresì che la cosiddetta "Clausola Sociale" non ha trovato piena applicazione in particolare nei cambi di appalto che hanno riguardato committenti della pubblica amministrazione o affini (Gse, Trenitalia, ITA). Dichiarano inoltre che, nel periodo pandemico, la stessa Almaviva Contact ha, su richiesta del committente, considerevolmente aumentato il numero di addetti impiegati sul servizio sanitario di pubblica utilità numero verde 1500, anche operatori precedentemente parzialmente occupati su servizi interessati al cambio di appalto, con conseguente esclusione di tale platea di lavoratrici e lavoratori della possibile assunzione presso il nuovo fornitore per effetto della "Clausola Sociale".
- Per gestire la complessa situazione aziendale sono stati fruiti negli anni diversi ammortizzatori sociali e da ultimo: l'assegno di Integrazione Salariale dal 5 gennaio 2022 al 5 luglio 2022, CIGS per crisi aziendale dal 06 luglio 2022 al 28 febbraio 2023, CIGS ai sensi dell'art. 44, comma 7, del D.Lgs. 148/2015 dal 1° marzo 2023 al 31 luglio, poi prorogata fino al 30 dicembre 2023.
- Alla luce della situazione sinteticamente sopraesposta, Almaviva Contact ha confermato la propria decisione – più volte comunicata in sede istituzionale e sindacale - di cessare l'attività di call center e di non rinnovare o stipulare nuovi contratti di appalto.
- Come ribadito, da ultimo, nel verbale di riunione sottoscritto il 10 febbraio 2023 presso il Ministero del lavoro, l'esubero di personale della Società è originato esclusivamente dalla cessazione di servizi di appalto. Pertanto, visti gli indirizzi applicativi dell'art. 1, commi 224 e ss. della legge 234/2021 (e s.m.i.) indicati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 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.

- l'Azienda e tutte le Parti coinvolte hanno comunque confermato la disponibilità a sostenere iniziative finalizzate a gestire la situazione sociale che si determina con la cessazione delle attività:

## **TUTTO CIO' PREMESSO E VISTO LE PARTI CONCORDANO QUANTO SEGUE.**

Le parti firmatarie del presente accordo convengono sulla necessità di concorrere alla realizzazione di un percorso di ricollocamento dei lavoratori di Al maviva Contact Spa, anche strutturando, qualora necessario, eventuali percorsi di adeguamento delle competenze professionali. Ogni soggetto firmatario, non ultimo tutte le istituzioni a qualsiasi livello, è chiamato dunque a sostenere fattivamente per quanto di competenza tutti i lavoratori nella ricerca di una nuova piena e buona occupazione:

Nello specifico:

- a) **Al maviva Contact SpA e le OO.SS.** si impegnano a sottoscrivere (entro la metà del prossimo mese di gennaio) un accordo per l'accesso all'ammortizzatore previsto ai sensi dell'art. 44 Decreto-legge 28 settembre 2018 n. 109 s.m.i., cd. Cassa integrazione per cessazione, causale per la quale è stata proposta specifica disposizione di rifinanziamento nel disegno di legge di bilancio per il 2024, per il periodo 1° gennaio - 30 settembre 2024 al fine di consentire, l'implementazione delle azioni di ricollocamento programmate da ANPAL Servizi e dalle Regioni coinvolte.

Il ricorso all'ammortizzatore sociale citato per l'intera popolazione aziendale, con l'esclusione del comparto Ricerche di Mercato (n. 6 dipendenti), sarà funzionale al citato programma di ricerca di nuova ricollocazione lavorativa.

Tutti gli Enti competenti si attiveranno al fine di ridurre, il massimo possibile, il tempo di erogazione delle misure di sostegno al reddito a favore dei lavoratori.

- b) L'organico presente in azienda al 25 novembre 2023 è il seguente:

| Sedi             | Totale dipendenti | Totale FTE (posizioni full time equivalent) |
|------------------|-------------------|---------------------------------------------|
| Catania          | 153               | 85,75                                       |
| Napoli           | 47                | 37,13                                       |
| Palermo          | 316               | 195,50                                      |
| Rende (Cosenza)  | 22                | 11,00                                       |
| Roma             | 32                | 31,50                                       |
| Segrate (Milano) | 38                | 27,50                                       |
| TOTALE           | 608               | 388,38                                      |

Tutti i dipendenti della Società saranno sospesi dalla prestazione fino ad un massimo del 100% (CIGS a 0 ore per l'intero periodo).

- c) **ANPAL Servizi SpA e le Regioni coinvolte** si rendono disponibili a gestire gli effetti occupazionali della crisi aziendale, attivando un percorso strutturato di politiche attive per il ricollocamento dei lavoratori attualmente in forza presso Almaviva Contact SpA. I contenuti del programma di ricollocamento e di eventuale adeguamento delle competenze dei lavoratori, gli obiettivi intermedi e finali, e le relative attività di monitoraggio verranno dettagliati da Anpal Servizi e dalle Regioni coinvolte entro il 31 dicembre 2023 ed immediatamente comunicati a tutti i firmatari del presente Accordo.

Inoltre si impegnano a produrre mensilmente lo stato di avanzamento delle azioni messe in campo al fine di consentire il monitoraggio della loro efficacia, attraverso momenti di verifica periodici con le OO.SS territoriali.

- d) **Almaviva Contact SpA e le OO.SS.** si rendono disponibili ad accompagnare con ogni iniziativa ritenuta utile il programma, in carico ad Anpal Servizi e alle Regioni, di ricollocamento e di eventuale adeguamento delle competenze dei lavoratori attualmente in forza presso Almaviva Contact SpA.

Inoltre, si incontreranno mensilmente per verificare lo stato di aggiornamento dei piani descritti al punto c) e dei reciproci impegni con particolare riguardo alla adesione dei lavoratori alle molteplici iniziative fin qui descritte.

- e) **Tutte le Parti firmatarie** si danno atto che la mancata adesione da parte dei lavoratori al Programma di ricollocamento determinerà l'attivazione delle conseguenti sanzioni previste dalle disposizioni di legge (art. 25 ter Dlgs 148/2015 e DM del Ministero del Lavoro 140/2022).

- f) **Almaviva Contact SpA** si rende disponibile ad attivare in accordo con le Organizzazioni sindacali un nuovo piano di gestione degli esuberanti su base volontaria e incentivata a seguito dell'accordo di cig per cessazione e comunque entro e non oltre il 31 gennaio 2024. Modalità e condizioni vengono definite tra le Parti con apposito accordo allegato sottoscritto in pari data.

- g) In concomitanza con la scadenza prevista al successivo punto h), l'Azienda si rende disponibile a verificare eventuali esigenze aziendali in relazione all'assorbimento degli ulteriori profili del bacino dei 22 addetti che hanno completato il piano formativo superando l'esame di idoneità conseguendo l'attestato di certificazione.

- h) Qualora il piano di politica attiva per il ricollocamento dei lavoratori abbia consentito la riduzione di una quota significativa del Personale in servizio al 1° gennaio 2024, esito che dovrà essere oggetto di verifica in sede ministeriale entro la metà del mese di luglio 2024, **Almaviva Contact SpA e le OO.SS.** si impegnano a sottoscrivere l'accordo per l'estensione temporale della CIGS per cessazione fino al termine ultimo del 31 dicembre 2024 per consentire il completamento delle azioni previste dal Piano.

- i) **Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy** si rende disponibile a monitorare le fasi del processo sopra illustrato con appositi incontri a cadenza trimestrale.
- j) 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.
- k) Viene allegato il documento **"AZIONI DI POLITICA ATTIVA PER I LAVORATORI DI ALMAVIVA CONTACT"** presentato da Anpal Servizi.

**FIRMATO DA:**

- **Ministero delle Imprese e del Made in Italy:**



- **Ministero del lavoro e delle politiche sociali:**

- **Regione Siciliana:**

- **Regione Lombardia:**



- **Regione Lazio:**

- **Regione Calabria:**

- **Regione Campania:**

- **ANPAL Servizi:**

- **Almaviva Contact:**



- **FISTel Cisl:**



- **Slc Cgil:**



- **Uilcom:**



- **UGL Telecomunicazioni:**



- **FIOM Cgil:**