

VERBALE DI ACCORDO

Addì 30 luglio 2010, presso la sede dell'Unione degli Industriali e delle imprese di Roma

tra

la Direzione Almaviva area CRM Italia (Almaviva Contact e Alicos)

e

le Segreterie nazionale e territoriali di Roma, Palermo e Catania di UGL Telecomunicazioni.

Premesso che l'azienda ha illustrato gli andamenti aziendali, consuntivi e prospettici in un contesto di riferimento caratterizzato:

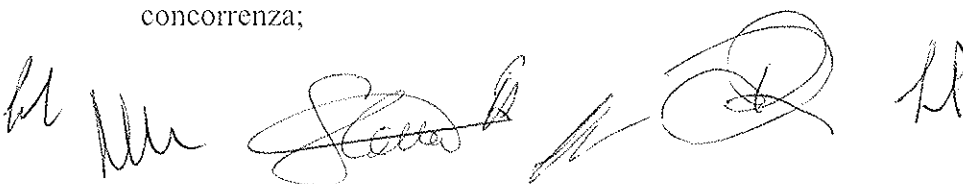
- da una stabilità delle tariffe riconosciute dai committenti e dalla persistenza di gare al massimo ribasso;
- da un costo del lavoro in fisiologica crescita;
- dall'assenza di una politica generale di sostegno al settore che razionalizzi gli incentivi al sistema in chiave di corretta concorrenza;
- da una fiscalità particolarmente penalizzante (IRAP);
- dal rischio sempre più crescente costituito dal fenomeno della delocalizzazione;
- dalla criticità, ad oggi ancora presente, del credito di 7,2 milioni di euro che ALICOS vanta verso ALITALIA.

Almaviva sta cercando di completare e consolidare un ciclo di ristrutturazione finalizzato al raggiungimento dell'equilibrio economico, equilibrio necessario per garantire la continuità aziendale e la conseguente stabilità occupazionale.

Obiettivo inderogabile dell'Azienda nel breve periodo è ora quello di predisporre un piano industriale credibile e sostenibile che consenta, pur nelle difficoltà suddette, di raggiungere marginalità che garantiscano un recupero delle perdite accumulate e una struttura economico finanziaria stabile e robusta, a garanzia di tutti i soggetti coinvolti.

Le linee di azione previste dal piano Almaviva per la sostenibilità del business sono, in sintesi, le seguenti:

- continuare con il percorso già intrapreso di crescita del proprio fatturato sia continuando a presidiare le attuali aree di mercato sia aggredendone di nuove, al fine di una ottimale saturazione delle infrastrutture produttive esistenti ed anche di loro espansione;
- garantire livelli di qualità eccellenti, condizione necessaria sia per preservare o acquisire nuovi volumi, sia per supportare marginalità adeguate. L'elemento qualità è fondamentale sia per ottenere un "premium price" sulle tariffe applicate che per differenziarsi rispetto alla concorrenza;



- ridurre il costo medio del lavoro tramite l'inserimento di nuovo personale, a fronte della crescita dei volumi di fatturato complessivi e a garanzia della tenuta dell'attuale forza produttiva;
- incrementare la produttività tramite la massima efficienza dell'organizzazione aziendale che presuppone l'ottimale allocazione delle risorse rispetto alle esigenze di mercato;
- ridurre / ottimizzare dei costi infrastrutturali.

Atteso quanto sopra, Almaviva e le OO.SS. firmatarie condividono la necessità di affrontare la difficile situazione di mercato, individuando strumenti che diano una risposta ai problemi evidenziati, garantendo contestualmente:

- il mantenimento e l'incremento dei livelli occupazionali;
- le attese di maggiore stabilità economica del personale;
- l'indispensabile flessibilità dell'organizzazione aziendale;
- il raggiungimento di livelli di performance che garantiscano la competitività necessaria.

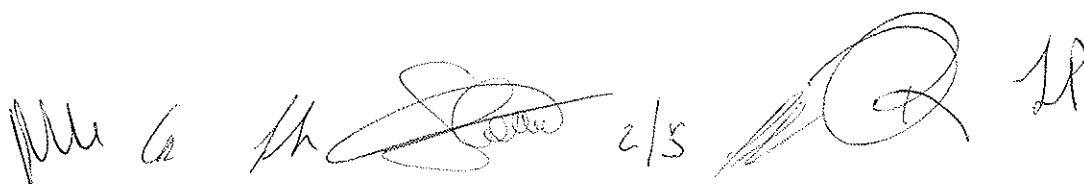
Tutto ciò premesso, le parti concordano quanto segue:

1. DISPONIBILITA' ORARIA

Al fine di coniugare le suddette esigenze di flessibilità del processo operativo e le esigenze dei dipendenti a part time a 4 ore in termini di maggiore stabilità economica e prevedibilità dei cicli lavorativi, le parti concordano sull'introduzione in via sperimentale, da novembre 2010 e sino a dicembre 2011, di lavoro supplementare, per un minimo di 700 lavoratori part time a 4 ore, con le seguenti caratteristiche:

- 454 ore procapite di supplementare per anno (comunque con un limite di prestazione giornaliera di 8 ore), esigibili sulla base di una pianificazione di norma mensile e modificabile in conseguenza di eventi imprevisi con 48 ore di preavviso previa comunicazione alle Rsu;
- remunerazione mensile del 70% delle ore di supplementare (318 ore), forfettaria ed evidenziata a cedolino con la voce "disponibilità oraria", calcolata individualmente secondo la seguente formula: quota oraria + maggiorazione supplementare (20%) / 12 mesi; tale importo forfettario è omnicomprensivo e non utile alla maturazione di istituti di retribuzione indiretta e differita, ed è escluso dalla base di calcolo del TFR;
- facoltà aziendale di comandare il recupero del 30% delle ore di supplementare (136) sulla base di una pianificazione di norma mensile e modificabile in conseguenza di eventi imprevisi con un preavviso di norma di 96 ore previa comunicazione alle Rsu;
- Conguaglio a fine periodo, in funzione delle ore di supplementare effettivamente prestate e non recuperate (comunque non inferiori a 318/anno).

L'accesso all'istituto è su base volontaria e reversibile, con ripartizione tra i centri proporzionale alla relativa popolazione di part time a 4 ore. Le domande, da presentarsi entro il 10 ottobre, verranno selezionate secondo i seguenti criteri: anzianità aziendale, carichi di famiglia,

 2/5

professionalità acquisita. In relazione a tale ultimo criterio, le parti concordano che verrà data particolare enfasi e priorità alle performance qualitative di team.

Dati i criteri di cui sopra, modalità di applicazione dell'istituto (tempi di preavviso per supplementare / riposo, commesse interessate, compatibilità con la fruizione di altri istituti etc.) verranno discusse a livello territoriale in incontri da effettuarsi entro il mese di ottobre p.v..

Al termine di ogni semestre della sperimentazione, le parti firmatarie del presente accordo si incontreranno per verificare l'efficacia del modello e il suo consolidamento.

2. FERIE, ROL/EX FESTIVITA'

Le ferie verranno fruite secondo le disposizioni di legge e di contratto: come di consueto, l'argomento sarà oggetto di specifici incontri a livello territoriale.

Su rol ed ex festività, si riconferma l'obiettivo – concordato nell'ultimo rinnovo del CCNL - di fruizione nell'anno delle competenze relative. Preso atto della consistenza dei residui degli anni precedenti, le parti convengono che nel periodo di vigenza dell'accordo (ottobre 2010 - dicembre 2011) l'Azienda potrà richiedere la fruizione di tali residui, in funzione dei cali temporanei di volumi, nei limiti massimi del 50% e con preavviso non inferiore a 48 ore; le modalità di attivazione saranno comunque oggetto di verifica a livello territoriale, tenuto anche conto dell'andamento delle singole commesse.

Il restante 50% sarà fruito dal lavoratore secondo una pianificazione da concordare trimestralmente con l'Azienda.

3. PREMIO DI RISULTATO

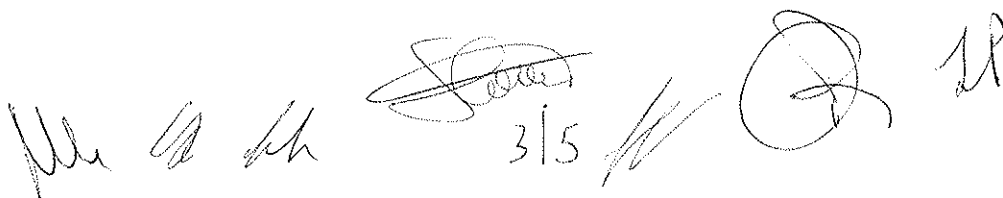
Le parti si incontreranno entro il 1° trimestre del 2011 per definire gli obiettivi reddituali / produttivi cui legare il Premio per l'anno in questione.

4. ESTENSIONI ORARIE

Qualsiasi incremento dei profili orari comporta:

- una minore flessibilità complessiva della macchina operativa;
- un maggior costo del lavoro rispetto al ricorso a nuova forza lavoro equivalente presa dal mercato (maggior costo valutato nell'ordine del 40%).

Al fine di rendere compatibili le estensioni orarie con le attuali condizioni di mercato, le marginalità delle commesse in essere e le incertezze aziendali (Alicos), che farebbero escludere la possibilità di ulteriori ampliamenti orari, a conferma delle corrette e costruttive relazioni quali quelle sino ad oggi sperimentate, l'Azienda ribadisce la propria disponibilità a tali incrementi



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including the number 3/5.

sulla base di una valutazione oggettiva di un miglioramento dei livelli complessivi di qualità erogata che consentano di compensare il maggior costo.

In questa prospettiva si concorda di definire, per il periodo ottobre 2010- dicembre 2011, il seguente modello operativo:

- sulle principali commesse ad oggi in essere sono definiti dei “Service Team”, e all’interno di ognuno dei “mini-Service Team”;
- per ciascun “mini-Service Team” vengono misurati in modo oggettivo alcuni parametri qualitativi (ad esempio CSI, one call resolution, etc) globali;
- ogni trimestre verranno identificati (sulla base dei risultati del semestre precedente, analizzati in maniera congiunta con Rsu e strutture territoriali, anche con evidenza delle serie storiche e di ogni altra informazione utile) i migliori “mini-Service Team” (si ipotizza di identificare il 20% della popolazione complessiva con profilo orario a 4 ore):
- nell’ambito di tale popolazione (che con le proprie performance qualitative contribuisce in maniera determinante al raggiungimento degli obiettivi complessivi) verranno identificate le persone che possono passare ad un profilo orario a 6 ore secondo i criteri già concordati (anzianità, carichi familiari, comportamenti organizzativi);
- ogni tre mesi il processo di verifica, valutazione e conseguente incremento di profili orari viene reiterato;
- sulle commesse (assolutamente minoritarie) su cui non sono definiti i “mini-Service Team” i criteri qualitativi saranno definiti a livello territoriale, commessa per commessa.

Nel periodo suddetto ogni trimestre verranno effettuati i seguenti passaggi orari

	Ott - Dic 2010	Gen-Mar 2011	Apr-Giu 2011	Lug-Sett 2011	Ott - Dic 2011
Passaggi da PT4 a PT6	200	200	100	100	100

per un numero complessivo di 700 passaggi orari.

La ripartizione tra i centri delle estensioni previste verrà effettuata in modo proporzionale alla relativa popolazione di part time a 4 ore.

5. OCCUPAZIONE

Per venire incontro alle aspettative sociali esistenti nei territori di Napoli e Catania, la Società all’interno dei propri piani di sviluppo si rende disponibile all’assunzione diretta di una percentuale delle unità oggi operanti in regime di somministrazione nei siti di Catania e Napoli sino all’85% (circa 700 lavoratori).

Le parti si impegnano a promuovere nei riguardi delle istituzioni locali un programma di sostegno al piano di stabilizzazione occupazionale finalizzato al raggiungimento dell’obiettivo di cui sopra. Il piano di stabilizzazione, quanto a tempi, modalità, criteri e strumenti di flessibilità

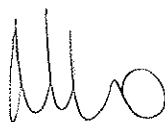
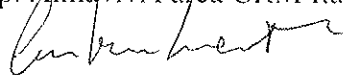
Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a signature with '4/5' below it, a signature with a circle around it, and initials 'LP' on the right.

associati, sarà oggetto di discussione a livello locale in appositi incontri da avviare all'inizio di settembre p.v. con l'obiettivo di una sua conclusione nel 1° semestre 2011.

In tale ambito l'azienda conferma la disponibilità a definire una soluzione per la gestione dell'emergenza occupazionale e per la crisi che ha visto coinvolti i lavoratori Conversa di Casalnuovo di Napoli, da inquadrarsi nell'ambito dei piani complessivi di rafforzamento della presenza del territorio e quindi una volta definito con le Istituzioni locali il quadro di sostegno al piano di riposizionamento aziendale. L'azienda conferma inoltre la disponibilità a considerare comunque gli ex lavoratori sia di Conversa che delle Aziende Ratio Consulta di Misterbianco (Catania) e Omnia di Palermo bacini prioritari da cui assorbire risorse qualora ciò sia possibile in considerazione dell'andamento dei volumi e della sostenibilità dei costi, in funzione anche delle agevolazioni esigibili con l'intervento delle Istituzioni locali.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. Almayviva area CRM Italia



p. la UGL Telecomunicazioni

