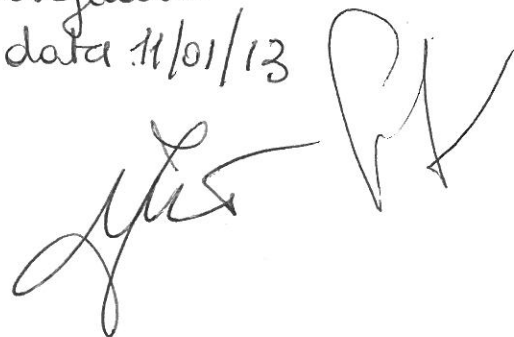


Consegnato
in data 11/01/13

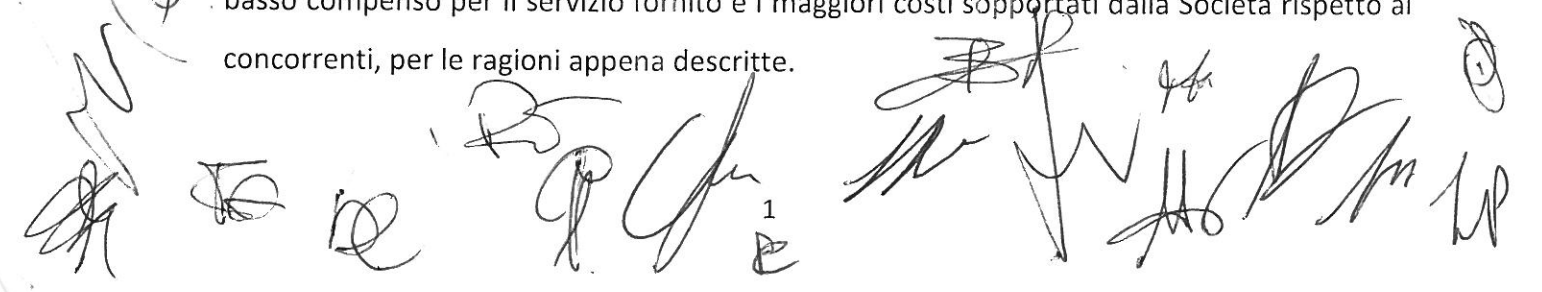
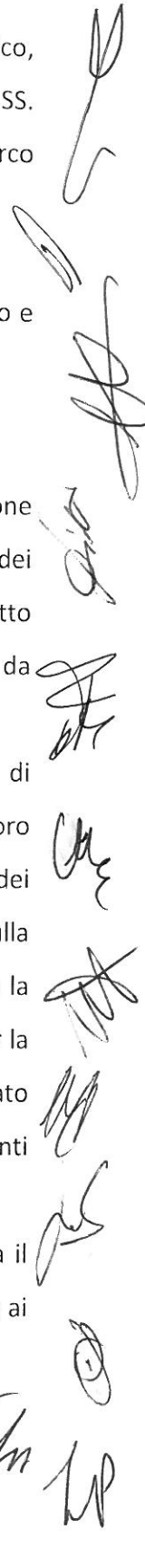


VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 11 gennaio 2013 in Roma, si sono incontrate la Società IN&OUT SPA a socio unico, assistita da Unindustria - Confindustria Roma e i rappresentanti Nazionali e Territoriali delle OO.SS. SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, UGL TELECOMUNICAZIONI, le RSU delle sedi di Fiumicino Parco Leonardo e Taranto.

Premesso che, ormai da circa 3 anni la Società versa in uno stato di crisi economico, produttivo e finanziario, delineatosi a seguito di vari e concorrenti motivi, tra i quali, in via esemplificativa:

- la notoria crisi economico-finanziaria internazionale;
- la situazione complessiva dell'economia italiana, caratterizzata da una fase di riduzione generalizzata dei consumi, da cui deriva una situazione viepiù aggravata per il settore dei Call Center in outsourcing, connotata dall'assenza strutturale di crescita per effetto dell'elevato livello di saturazione del mercato, dal processo di "insourcing" avviato da alcuni grandi committenti, e dal progressivo incremento dei costi del lavoro;
- l'effetto distorto della concorrenza, che si avvalgono di operatori telefonici in virtù di rapporti contrattuali diversi dalla subordinazione, che determinano costi del lavoro inferiori, con la conseguente possibilità di offrire un forte ribasso dei prezzi di vendita dei servizi. Tale fenomeno si è accentuato dopo l'entrata in vigore della normativa sulla "stabilizzazione" degli operatori dei *call center* (Legge finanziaria per il 2007), alla quale la Società - tra quelle sul mercato a rispettare appieno i relativi impegni, sia temporali per la stipula degli accordi sindacali, sia per la stabilizzazione effettiva dei collaboratori - ha dato applicazione, trasformando circa 2.700 contratti di collaborazione a progetto in altrettanti contratti di lavoro subordinato;
- dalla scarsa remuneratività di alcune commesse, derivante, tra l'altro, dal rapporto tra il basso compenso per il servizio fornito e i maggiori costi sopportati dalla Società rispetto ai concorrenti, per le ragioni appena descritte.



A seguito di quanto sopra evidenziato, la Società, ha subito perdite per complessivi Euro 18.903.279 negli ultimi tre esercizi. Nel primo semestre del 2012 la Società ha registrato perdite di esercizio pari a circa Euro 4.465.000 con previste perdite di esercizio, a chiusura del bilancio, stimate in circa Euro 9.000.000.

In più occasioni, nel corso del 2011 e del 2012, l'azionista ha dovuto effettuare una serie di prestiti finanziari per un totale di Euro 12.500.000 allo scopo di garantire l'operatività corrente in una situazione di grave mancanza di liquidità, oltre a ricapitalizzare continuamente la filiale italiana per garantirne l'operatività.

In conseguenza della situazione generale sopra descritta, sono state avviate nel tempo le procedure di mobilità del 1° aprile 2010, del 14 aprile 2011, del 14 ottobre 2011, del 10 aprile 2012 e del 27 luglio 2012, poi definite, rispettivamente, con sottoscrizione in sede ministeriale e/o regionale con le organizzazioni sindacali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil e Ugl Telecomunicazioni:


a) di un contratto di solidarietà della durata di un anno, a decorrere dal 5 luglio 2010, per l'intera forza lavoro impiegata nelle tre unità produttive; b) di un accordo per il ricorso alla cassa integrazione guadagni in deroga, a decorrere dal 5 luglio 2011 e sino al 31 dicembre 2011, per un numero massimo di 900 lavoratori delle tre unità produttive; c) di un accordo per il ricorso alla cassa integrazione guadagni in deroga a zero ore, a decorrere dal 1° gennaio 2012 sino al 30 giugno 2012, per un numero massimo di 390 unità lavorative impiegate nell'unità produttiva di Roma via di Priscilla e per il ricorso alla cassa integrazione guadagni in deroga, a decorrere dal 1° gennaio 2012 sino al 31 dicembre 2012, per un numero massimo di 1675 unità lavorative impiegate nell'unità produttiva di Taranto; d) di un accordo per il ricorso alla cassa integrazione guadagni in deroga, a decorrere dal 1° luglio 2012 e sino al 31 dicembre 2012, per un numero massimo di 374 lavoratori per la sede di Roma Via di Priscilla e a seguito della cessazione di attività operativa di call center presso detta sede; e) di un verbale di mancato accordo, in data 10 ottobre 2012, per le sedi di Roma e Fiumicino Parco Leonardo; f) da un nuovo accordo, il successivo 17 ottobre 2012, per il ricorso alla cassa integrazione guadagni in deroga per la sola unità produttiva di Fiumicino-Parco Leonardo, a decorrere dal 18 ottobre 2012 sino al 31 dicembre 2012, per un numero massimo di 150 unità lavorative ivi impiegate.


Rilevato che:

- in questo scenario di contrazione dei ricavi, il controllo dei costi e la ricerca di più elevati livelli di produttività si pongono come condizioni imprescindibili per il raggiungimento delle condizioni di efficienza indispensabili per sostenere i livelli di concorrenza del mercato di riferimento;
- L'Azienda ha avviato un percorso di riorganizzazione e razionalizzazione dei costi fissi, che porterà ad una riduzione complessiva di circa 3M€, a regime a decorrere dal 2014. Tra gli interventi più significativi, il rilascio di tutti gli spazi destinati in precedenza alle cessate attività operative di call center della sede di Roma, via di Priscilla, la riduzione dei canoni di locazione e manutenzione delle altre strutture, la riduzione dei canoni per i servizi prestati da fornitori esterni;
- nel territorio tarantino, Teleperformance è la seconda realtà in termini occupazionali dopo l'industria siderurgica Ilva. Proprio alla luce di ciò, si ritiene fondamentale per l'economia del territorio, nonché per i possibili risvolti sociali, non avere ulteriori perdite occupazionali, in particolare nell'Azienda in cui trovano lavoro e reddito principalmente donne e giovani.






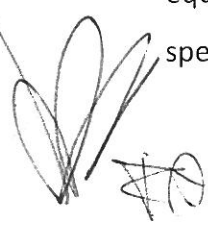



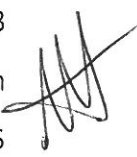



Tanto premesso e rilevato, le Parti evidenziano:

- che a decorrere dal 01 gennaio 2013 è stato collocato in mobilità il personale addetto alla cessata attività operativa di Call Center presso la distinta unità operativa di Roma, via di Priscilla nr. 101, per un esubero strutturale pari a 330 unità;
- che nel sopra descritto contesto si rende necessaria l'adozione di misure atte a consentire il rilancio della società, attraverso interventi volti, al contempo, all'incremento di competitività e alla gestione della crisi, anche occupazionale, in atto;
- che, in particolare, le suddette misure sono specificamente volte al perseguimento del condiviso obiettivo di tutela dei livelli occupazionali relativi al personale addetto alle residue unità produttive di Parco Leonardo e Taranto con il conseguente ritiro della procedura di licenziamento collettivo, pur a fronte di una situazione di esubero strutturale residuale pari a circa al 40% della forza lavoro e in uno scenario economico di recessione;

- 
- che al personale in forza è applicato il vigente Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni (di seguito CCNL TLC);
 - che, al fine di gestire l'attuale situazione di crisi, sia necessario ricorrere agli strumenti messi a disposizione dall'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, del quale le parti riconfermano i contenuti, ed in ogni caso alle previsioni di legge.



Conseguentemente, le Parti, nel comune intento di conseguire gli obiettivi sopra descritti stipulano e convengono quanto segue:

- 
- 
- 
- 
- 
- 
1. Le premesse costituiscono parte integrante e costitutiva del presente accordo.
 2. Le Parti convengono che le previsioni contenute nei punti 4,5 e 6 non saranno attuate in concomitanza con il ricorso ad ammortizzatori sociali e che avranno vigenza sino al 30 giugno 2015.
 3. Le parti concordano sulla necessità di ricorrere all'intervento della CIG in deroga nei confronti di n. 635 lavoratori dei siti di Taranto e di Roma Parco Leonardo (di cui n. 525 presso il sito di Taranto e n. 110 presso il sito di Roma), per il periodo dal 14 gennaio 2013 al 30 marzo 2013 per la sede di Parco Leonardo e dal 14 gennaio 2013 al 13 luglio 2013 per la sede di Taranto. Pertanto l'Azienda presenterà apposita istanza al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in data odierna. Inoltre le Parti convengono che, secondo quanto sottoscritto nel predetto verbale dinanzi al Ministero, il periodo per la collocazione in mobilità ai sensi e per gli effetti dell'art.8 comma 4 della legge 236/93 si intende definito dal 10 gennaio 2013 al 13 luglio 2013 per un numero complessivo di 635 lavoratori, sulla base del criterio esclusivo della non opposizione al collocamento in mobilità, che si intende sostitutivo dei criteri previsti dall'art. 5 comma 1 della legge 223/91. Le parti convengono di definire con separata intesa la corresponsione di un incentivo all'esodo.
 4. In una logica di solidarietà, al fine di creare le condizioni economiche che consentano di mantenere in attività il personale dichiarato in esubero nella procedura di mobilità avviata in data 23 ottobre 2012; le Parti convengono che, al fine di gestire gli esuberi, il personale verrà equiparato al livello economico e contrattuale immediatamente inferiore come di seguito specificato:
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

- a) Operatore di call center al 2° livello inquadramentale;
- b) SuperVisor al 3° livello inquadramentale ;
- c) le figure di staff, con i profili professionali dichiarati in esubero nella procedura avviata il 23 ottobre 2012, e riportati nella tabella di seguito riportata, verranno equiparate a livello economico e contrattuale ad un livello inquadramentale immediatamente inferiore rispetto a quello ad oggi attribuito.

Sede Roma - Parco Leonardo		Organico in forza
Area di Impiego	Profilo Professionale	nr. Dipendenti
Operations	Floor Manager	5
	Mission Control	3
	Product Training (PTM)	1
Work Force Management	addetto pianificazione turnistica	1
	Floor Manager - Scheduling/GO	1

Sede di Taranto		Organico in forza
Area di Impiego	Profilo Professionale	nr. Dipendenti
Account Management	Account manager	2
Human Resources	Recruiting/Training	3
Information Technology	Help desk	8
	Systems & Networks	2
InternalCommunication	Addetto	4
Logistica	Facilities	2
Operations	Floor Manager	16
	Gestione Operativa	4
	Mission Control	5
	Product Training (PTM)	7
	Qualityassurance	14
Work Force Management	Scheduling	7

Le Parti si danno atto che tale pattuizione è specificamente volta a contrastare la crisi in cui versa l'Azienda, con l'esigenza della salvaguardia occupazionale, in una logica di misure che consentano di non ricorrere alla collocazione in mobilità del personale in esubero, in applicazione di quanto previsto dall'art. 4, della Legge 223/1991 in ordine alla ricerca di misure alternative alla risoluzione dei rapporti di lavoro.

5. Le parti, ai sensi di quanto previsto dal punto 7 dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, convengono sull'adozione, per il periodo di vigenza del presente accordo, di una diversa articolazione del normale orario di lavoro settimanale già sottoscritto, attraverso una modalità differente di rendere la prestazione lavorativa per tutto il personale individuato al punto 4 del presente accordo, che abbia in essere un contratto di lavoro a tempo parziale. Nello specifico le parti confermano che detta articolazione oraria consentirà il recupero di competitività, produttività ed efficienza con il fine di superare l'attuale fase di crisi e consentire una gestione non traumatica degli esuberanti correlati alla procedura di mobilità avviata il 23 ottobre 2012.

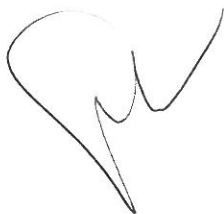
Le parti si danno atto che quanto sopra viene definito, anche tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di Customer Care in outsourcing, caratterizzate da variazioni continue, in aumento e in diminuzione, non prevedibili dei volumi di attività, che determina la necessità di individuare una disciplina che consenta di soddisfare dette esigenze organizzative e produttive.

5.1. Tale articolazione prevede che la durata del normale orario di lavoro settimanale, come risultante dal contratto individuale, venga calcolata come orario medio settimanale prestato nell'arco di ciascun semestre. Pertanto l'Azienda avvierà una pianificazione, per tutto il personale interessato:

- a) fissa, pari a 20 ore fisse settimanali;
- b) variabile, su base semestrale, con ore lavorative ulteriori a recupero sino a complessiva concorrenza di quanto previsto dai contratti di lavoro individuali;
- c) ancora variabile, e sempre su base semestrale, con possibile estensione sino ad un massimo di 40 ore su base settimanale, comunque nei limiti della durata dell'orario di lavoro settimanale e giornaliero previsti per il personale a tempo pieno.


Le parti concordano che ai lavoratori interessati sarà, per semplificazione contabile, erogata la retribuzione mensile relativa all'orario contrattuale individuale, sia nei periodi estensione della prestazione lavorativa, che in quelli riduzione della stessa.

5.2. Più precisamente, al fine di recuperare, attraverso una diversa articolazione del normale orario di lavoro settimanale, e una modalità differente di rendere la



prestazione lavorativa, una condizione di maggiore efficienza e produttività che consenta il recupero ed il pieno assorbimento delle ore in esubero, le parti convengono che detta articolazione si esplicherà come di seguito indicato:


a) 20 ore saranno a pianificazione settimanale fissa;



b) le rimanenti ore, fino a concorrenza del normale orario di lavoro contrattuale individuale, saranno - coerentemente alla sopra descritta esigenza di recupero di efficienza e in funzione di incremento di produttività - a pianificazione variabile su base semestrale e, pertanto, verranno considerate come ore ulteriori a recupero e, quindi, senza il riconoscimento di alcuna maggiorazione economica prevista dal vigente CCNL TLC;


c) le eventuali ulteriori ore, prestate, sempre su base semestrale, entro i limiti massimi della pianificazione variabile di cui al punto 5.1.c, saranno considerate come ore supplementari, con applicazione della maggiorazione prevista dal vigente CCNL; e saranno pagate a consuntivo al termine di ciascun semestre di pianificazione.

d) le Parti convengono che, a conclusione di ciascun semestre di pianificazione, le eventuali ore a recupero pianificate e retribuite ma non effettuate, non daranno luogo ad alcuna trattenuta a carico del lavoratore interessato e saranno pertanto ripianificate nel corso del semestre successivo.




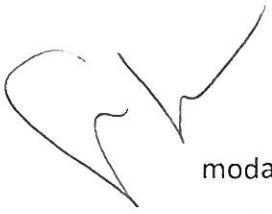
5.3. Le parti convengono, altresì, che, ai fini del computo del trattamento di fine rapporto e della tredicesima mensilità saranno considerate solo le 20 ore a pianificazione settimanale fissa, di cui al punto 5.2.a. che precede.

Le Parti concordano che per quanto riguarda i titoli di assenza (a titolo esemplificativo e non esaustivo: la malattia), nonché per quanto attiene la maturazione delle spettanze di ferie e di Permessi di Riduzione dell'Orario di Lavoro ed ex festività continuerà ad essere attuato quanto previsto dal profilo orario individuale nonché dal CCNL TLC.




5.4. Per la determinazione della fascia oraria giornaliera, continuerà a trovare applicazione l'accordo sindacale del 24 giugno 2010 firmato presso il Ministero del Lavoro in materia di turni di lavoro, da intendersi qui richiamato ad ogni effetto e per quanto di ragione. Le







modalità di esecuzione delle ore a recupero saranno pianificate e rese note con le modalità previste per la pubblicazione dei turni, che saranno relativi sia alle ore ordinarie, sia alle ore ulteriori.

5.5. Per ogni giornata lavorativa che ecceda le 6 ore sarà pianificata una interruzione dell'attività lavorativa, non retribuita, della durata di 30 minuti.




5.6. L'Azienda potrà modificare la pianificazione della prestazione lavorativa già resa nota, per quanto riguarda le ore posizionate a seguire le 4 ore giornaliere a pianificazione fissa, rispettando il seguente preavviso:

- 
- di 7 giorni, nel caso estensione di ore ulteriori;
 - di 5 giorni, nel caso di riduzione delle ore ulteriori.



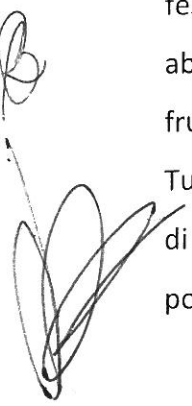
6. Sempre nell'ottica di gestione della crisi aziendale ed occupazionale, le parti convengono di congelare la maturazione degli aumenti periodici di anzianità, previsti dall'art. 41 del CCNL TLC, nell'intero periodo di vigenza del presente accordo. Resta inteso che allo scadere del presente accordo, tornerà immediatamente a decorrere il termine per la maturazione del successivo aumento periodico di anzianità.

7. Il presente accordo ha validità dalla data odierna ed ha durata sino al 30 giugno 2015.

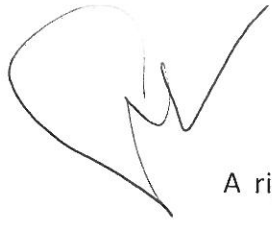


8. Per il periodo di valenza del presente accordo, in luogo del trattamento economico di cui all'art.28 del vigente CCNL TLC, per la festività del 04 novembre, l'Azienda potrà riconoscere, a tutto il personale che ne abbia diritto, un permesso retribuito, la cui fruizione dovrà avvenire a giornate intere.



Inoltre per lo stesso periodo di cui sopra, in luogo del trattamento economico di cui all'art.28 del vigente CCNL TLC, per le festività coincidenti con la domenica (ivi inclusa la festività del Santo Patrono), l'Azienda potrà dare indicazioni, a tutti i lavoratori che ne abbiano diritto, di fruire di un giorno di permesso retribuito per ciascuna festività, la cui fruizione dovrà avvenire a giornate intere.






Tutti i permessi di cui sopra dovranno essere inderogabilmente fruiti entro la fine dell'anno di competenza; in caso contrario non saranno più nella disponibilità del lavoratore né potranno essere monetizzati.




A riguardo le parti convengono che, nell'ottica di assicurare l'effettiva fruizione di detti permessi, la loro programmazione avrà la seguente tempistica:

- 
- 
- Entro il 28 febbraio 2013 i lavoratori presenteranno specifica domanda di fruizione delle giornate in questione.
 - Entro il 31 marzo l'Azienda confermerà la programmazione e, in caso di impossibilità di conferma di uno o più giorni per comprovate esigenze tecnico organizzative, procederà entro tale data ad assegnare, tenuto conto anche delle esigenze dei lavoratori, una nuova data di fruizione di detti permessi.

Con specifico riferimento all'anno 2013 le festività coincidenti con la domenica sono le seguenti:



- 
- 
- 
- 06 gennaio;
 - 02 giugno;
 - 08 dicembre.

L'Azienda potrà riconoscere la smonetizzazione di cui sopra, a tutti o a parte dei profili professionali presenti in Azienda, con riferimento alle singole giornate di festività sopra indicate, comunicando i giorni durante i quali fruire dei relativi permessi previo accordo con le RSU.








9. Il presente accordo ha efficacia *erga omnes*, per effetto dell'espressa volontà delle parti stipulanti, anche giusta Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011.

10. La Società si impegna a valutare positivamente le eventuali richieste di lavoratori con contratto di lavoro a tempo pieno aventi ad oggetto la trasformazione a tempo parziale dei relativi contratti di lavoro, compatibilmente con le esigenze tecnico organizzative produttive aziendali e per il periodo di vigenza del presente accordo.












11. Osservatorio Nazionale

Le Parti concordano di istituire un Organismo paritetico Bilaterale, composto da :

- 
- 
- per la parte sindacale, da rappresentanti delle Segreterie Nazionali e delle RSU delle Organizzazioni Sindacali stipulanti la presente Intesa per un numero complessivo pari a 8:
 - 8 componenti per la parte aziendale.
- 
- 
- 

Tale Osservatorio avrà il compito di verificare l'applicazione del presente Accordo, tenuto conto dell'andamento del mercato di riferimento.








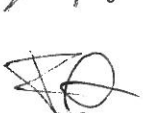












L'Osservatorio si riunirà con cadenza bimestrale o su richiesta dell'Azienda o delle Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti la presente Intesa.




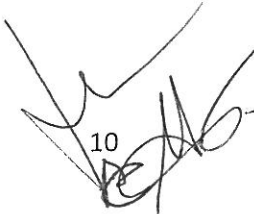

12. Conclusioni

L'accordo, attraverso gli interventi normativi, organizzativi ed economici sopra delineati, si pone l'obiettivo;

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- di gestire la crisi con modalità tali da evitarne gli effetti pregiudizievoli, per la stessa sopravvivenza aziendale;
 - di tutelare i livelli occupazionali delle due residue unità produttive aziendali di Parco Leonardo e Taranto;
 - di recuperare effettive potenzialità reddituali, in considerazione dell'auspicata cessazione del ricorso agli ammortizzatori sociali, per effetto del rilancio di competitività e recupero di produttività, come perseguito dal presente accordo;
 - di rilanciare ed incrementare la competitività aziendale attraverso la diversa articolazione dell'orario di lavoro;
 - di consentire l'adozione di più incisive iniziative commerciali tese all'acquisizione di nuove commesse/clienti nonché di penetrare in nuovi settori di mercato, quali ad esempio quello delle pubbliche imprese.
 - di rendere l'organizzazione del lavoro più efficiente e rispondente alle esigenze produttive.
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

L'Azienda dichiara che a far data dalla presente intesa e per la durata complessiva del presente accordo si impegna a non presentare istanza per la richiesta di concessione di ammortizzatori sociali in deroga, a non ricorrere ad ulteriori aperture di procedure di Cassa Integrazione Guadagni e/o procedure di Licenziamenti collettivi ex Legge 223/91 o altri provvedimenti di riduzione del personale ad eccezioni di quelli che prevedano espressamente ed esclusivamente il criterio della non opposizione.

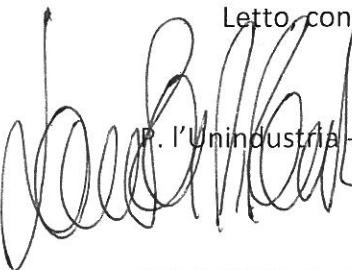
A riguardo le parti convengono che nel caso in cui l'Azienda venisse meno al predetto impegno menzionato nel presente articolo, quanto normato nel presente accordo cesserà immediatamente di avere validità e, per quanto temporaneamente



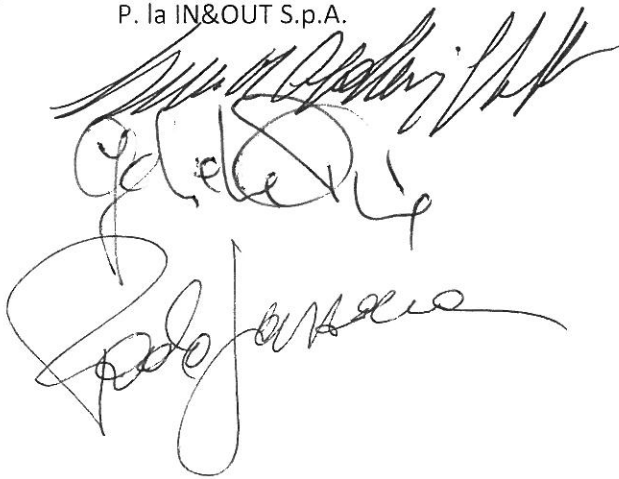
modificato dal presente accordo, si tornerà nella situazione quo ante prima della pattuita scadenza, con effetto immediato.

Le Parti concordano che ai fini della riduzione delle ore in esubero sarà anche valutata la possibilità di adibire il personale ad attività outbound . A riguardo le Parti, nel riconoscere l'importanza che anche su questa attività gli standard qualitativi siano sempre elevati, si adopereranno per sostenere i necessari e indispensabili interventi formativi del personale, anche con il ricorso a strumenti di supporto alla formazione, quali Bandi Regionali e fondi interprofessionali.

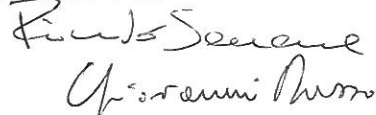
Letto, confermato e sottoscritto


P. l'Unindustria - Confindustria Roma

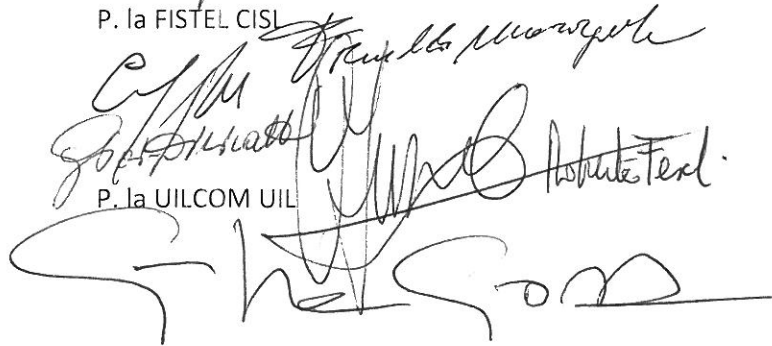
P. la IN&OUT S.p.A.



P. la SLC CGIL

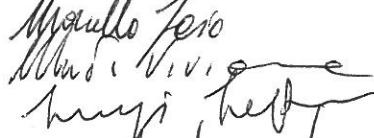


P. la FISTEL CISL



P. la UILCOM UIL

P. la UGL TELECOMUNICAZIONI



P. le RSU

