

## VERBALE D'INCONTRO

### e contestuale accordo di armonizzazione

Il giorno 14 aprile 2016, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, alla presenza del Dott. Giampietro Castano e dell'Avv. Michela Porcaro dell'Unità Gestione Vertenze Imprese in Crisi e dell'Avv. Giandomenico Marchese della Regione Basilicata, i rappresentanti delle Società Abramo Customer Care S.p.A. (di seguito, per brevità, anche "Abramo CC") e Youtility Center S.r.l. (di seguito, per brevità, anche "Youtility") e delle OO.SS. SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL E UGL TELECOMUNICAZIONI e le RSA (di seguito, congiuntamente, per brevità, anche "OO. SS.") si sono riuniti in merito alla commessa "Telecom" affidata alla Società Datacontact S.r.l. (di seguito, per brevità, anche "Datacontact"), in scadenza al 31.12.2015 e prorogata sino al 31.3.2016.

A decorrere dal giorno 01.04.2016, la società committente, ribadita l'impossibilità di rinnovare o prorogare la commessa alla Società Datacontact S.r.l., ha predisposto un cambio commessa a favore di un nuovo soggetto individuato in una costituenda New Co. partecipata a maggioranza da Abramo Customer Care S.p.A. e da Youtility Center S.r.l.; New Co. che assumerà tutti i dipendenti addetti alla predetta commessa che manifesteranno la loro disponibilità all'assunzione, a condizione che, naturalmente, Telecom Italia S.p.A. confermi l'impegno assunto formalmente innanzi al Ministero di garantire al nuovo soggetto giuridico una commessa con durata pluriennale.

Per finalizzare tutte le attività relative soprattutto all'armonizzazione contrattuale e alle conseguenti assunzioni, è stato previsto un periodo transitorio con scadenza al 30.04.2016.

Il confronto tra le Parti - teso a regolare tempistiche e modalità: a) del passaggio della commessa "Telecom" dalla Società Datacontact S.r.l. al soggetto subentrante e b) della nuova contrattualizzazione delle risorse da parte della New Co. secondo il CCNL Telecomunicazioni con conseguente stipula di un accordo di armonizzazione - è stato facilitato dal Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Regione Basilicata, con l'obiettivo di ricercare soluzioni che, senza alterare la sostenibilità dell'attività produttiva di cui

sopra, possano garantire la salvaguardia e la continuità occupazionale sul territorio di Matera.

Abramo Customer Care S.p.A. e Youtility Center S.r.l. hanno dato atto che, come da impegni assunti nei precedenti incontri presso il Ministero, è stato avviato l'iter di costituzione di un nuovo soggetto giuridico che gestirà, sempre nel comune di Matera, la Commessa "Telecom" a suo tempo affidata a Datacontact S.r.l.

La costituenda Società - partecipata al 51 % da Abramo Customer Care S.p.A. e al 49 % da Youtility Center S.r.l. - sarà denominata CallMat S.r.l. e avrà sede legale a Roma e sede operativa nel Comune di Matera, in via dei Mestieri n. 41  
Abramo Customer Care S.p.A. e Youtility Center S.r.l. hanno dato atto, altresì, di aver creato il seguente account: [infohr@callmat.it](mailto:infohr@callmat.it) al quale potranno essere inviati, a decorrere dal giorno 15 aprile 2016 i *curricula* dei dipendenti interessati all'assunzione da parte di CallMat S.r.l.


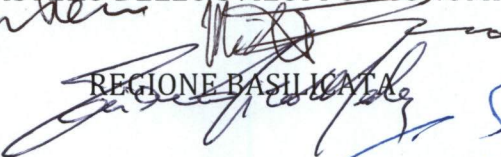


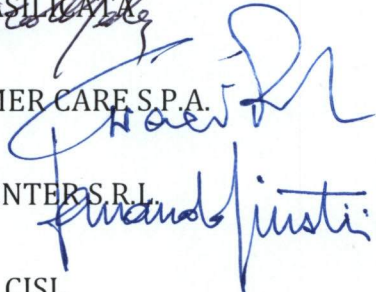

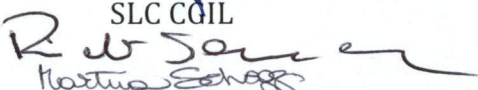
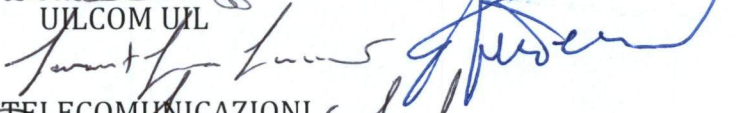

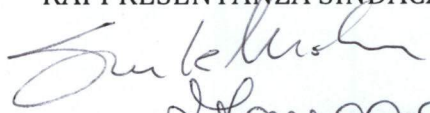
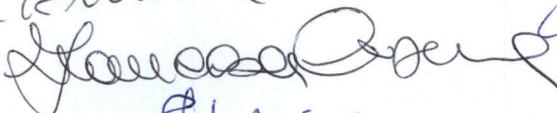
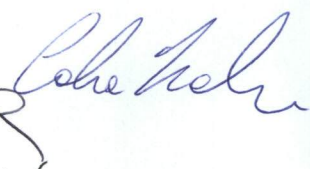
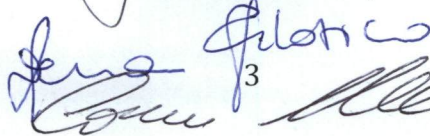

Abramo Customer Care S.p.A., Youtility Center S.r.l., le OO.SS. e le RSA - tenuto conto, in particolare, che:

- a) fino ad ora - contrariamente a quanto avviene di prassi nel settore dei *call center* ove trova, di regola, applicazione il CCNL Telecomunicazioni - Datacontact ha applicato, per i dipendenti addetti alla commessa "Telecom", la disciplina economica e normativa di cui al CCNL per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzioni e dei servizi facendo, peraltro, applicazione, per gli "operatori", della disciplina del CCNL "Viaggiatori e piazzisti" richiamata nel "protocollo aggiuntivo per operatori di vendita" contenuto nel citato CCNL del Terziario;
- b) Abramo CC e Youtility intendono, di converso, far sì che CallMat S.r.l. assuma tutti i dipendenti effettivamente addetti alla commessa "Telecom" a suo tempo affidata a Datacontact facendo applicazione della diversa e più appropriata disciplina economico-normativa contenuta nel CCNL Telecomunicazioni;

hanno dichiarato che risulta imprescindibile procedere ad un'armonizzazione tra le due discipline contrattuali sopra richiamate e hanno proceduto, conseguentemente, a predisporre il relativo accordo di

armonizzazione che viene allegato al presente verbale e di cui forma parte integrante e sostanziale. L'accordo di armonizzazione è da considerarsi vincolante per le Parti firmatarie dello stesso e per la costituenda New Co.. Infine, il Ministero dello Sviluppo Economico e la Regione Basilicata hanno valutato positivamente il nuovo progetto imprenditoriale intrapreso dalla New Co. partecipata da Abramo Customer Care S.p.A. e da Youtility Center S.r.l., apprezzando in particolar modo il maggior peso, rispetto al profitto, che Abramo CC e Youtility hanno attribuito alla valenza sociale ed etica dell'operazione.

Tenuto conto di ciò, il Ministero dello Sviluppo Economico e la Regione Basilicata si sono resi disponibili a svolgere, sia a livello nazionale che a livello territoriale, incontri periodici di verifica dell'andamento della gestione della commessa ad opera della New Co. aventi cadenza semestrale, e ciò anche al fine di monitorare lo stato di avanzamento e di effettiva sostenibilità delle attività. Inoltre, per esigenze sopravvenute, ciascuna delle Parti potrà richiedere specifici incontri.

  
MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO  
  
REGIONE BASILICATA  
  
ABRAMO CUSTOMER CARE S.P.A.  
  
YOUTILITY CENTER S.R.L.  
  
FISTEL CISL  
  
SLC CGIL  
  
UILCOM UIL  
  
UGL TELECOMUNICAZIONI  
  
RAPPRESENTANZA SINDACALE AZIENDALE  
  
  
  
  


## VERBALE D'ACCORDO QUADRO

**Abramo Customer Care S.p.A.**, in persona dei Sig. Giovanni Pipita e Mauro Nobilomo, **Youtility Center S.r.l.**, in persona dei sig.ri dott. Fernando Giustini e Michele Deledda, assistite dall'Avv. Antonella Parisi

da una parte

**E**

**le OO.SS. :**

- **SLC CGIL**, in persona del sig. Riccardo Saccone e Martina Scheggi;
- **FISTEL CISL**, in persona del sig. Giorgio Serao;
- **UILCOM UIL**, in persona del sig. Luciano Savant Levra
- **UGL TELECOMUNICAZIONI**, in persona del sig. Luigi Le Pera e Cristiano Lanni,
- **le RSA**

dall'altra parte

(congiuntamente, per brevità, anche "Parti")

### PREMESSO CHE

1. In data 31 marzo 2016 è scaduta definitivamente la commessa "Telecom" gestita nella città di Matera dalla società Datacontact S.r.l.;
2. In data 14 marzo 2016, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, si sono riunite le OO.SS., le RSA e le Società Telecom Italia S.p.A., Youtility S.r.l. e Abramo Customer Care S.p.A., al fine di trovare una soluzione idonea a salvaguardare i livelli occupazionali sul territorio di Matera;
3. In data 23 marzo 2016, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, le parti di cui al punto che precede hanno concordato:
  - 3.1. la costituzione, ad opera di Youtility e Abramo CC di un nuovo soggetto giuridico partecipato in misura maggioritaria da Abramo CC per la gestione della commessa "Telecom" sul territorio di Matera, previa consegna, ad opera delle OO. SS., delle liste nominative impegnative dei lavoratori dipendenti già addetti alla commessa "Telecom" che intendono essere assunti dal

nuovo soggetto giuridico (lista che Telecom si è a sua volta impegnata a validare);

3.2. l'assunzione, ad opera di tale soggetto giuridico, di tutte le risorse attualmente in forza presso Datacontact S.r.l. che risultino aver effettivamente svolto, negli ultimi sei mesi, attività professionale per la commessa Telecom e che abbiano manifestato consenso ad una nuova contrattualizzazione presso il predetto nuovo soggetto giuridico previa risoluzione del rapporto di lavoro con Datacontact e contestuale sottoscrizione di un verbale di conciliazione tombale nei confronti della New Co;

3.3. la contrattualizzazione delle predette risorse - previa "armonizzazione" contrattuale da attuare d'intesa con le OO.SS. - con applicazione della disciplina economica e normativa di cui al CCNL Telecomunicazioni attualmente vigente e non già della disciplina economica e normativa attualmente in uso presso Datacontact ovvero:

a) per lo "staff" della disciplina di cui del CCNL per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzioni e dei servizi;

b) per gli "operatori", della disciplina del CCNL "Viaggiatori e piazzisti" richiamata nel "Protocollo aggiuntivo per operatori di vendita" contenuto nel citato CCNL del Terziario;

4. In ottemperanza agli impegni assunti presso il Ministero, Abramo Customer Care S.p.A e Youtility Center S.r.l. hanno avviato l'iter di costituzione di un nuovo soggetto giuridico che gestirà, nel comune di Matera, la commessa "Telecom" a suo tempo affidata a Datacontact. La costituenda Società - partecipata al 51 % da Abramo Customer Care S.p.A. e al 49 % da Youtility Center S.r.l. - sarà denominata CallMat S.r.l. e avrà sede legale a Roma e operativa nel Comune di Matera, in via dei Mestieri n. 41

tutto ciò premesso

dopo un'attenta e approfondita analisi degli istituti contrattuali applicati da Datacontact ai dipendenti in forza presso la commessa "Telecom", ivi inclusi quelli relativi alla contrattazione di secondo livello, si conviene quanto segue per il personale che sarà assunto da CallMat S.r.l. in virtù del passaggio a tale New Co. della commessa "Telecom" in precedenza gestita da Datacontact S.r.l.

- a) Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo, il quale assumerà valore ad ogni effetto di legge e contratto nei confronti della costituenda New Co., una volta che sarà definito e terminato l'iter per la sua costituzione.

**b) Inquadramento**

Il personale sarà classificato secondo la confluenza inquadramentale di seguito indicata:

**(Staff) CCNL TERZIARIO**

**CCNL TLC**

| CCNL TERZIARIO           |                 |    | CCNL TELECOMUNICAZIONI |  |
|--------------------------|-----------------|----|------------------------|--|
| Team Leader              | dal V livello   | al | IV livello             | Assistente di call center:                   |
| Responsabile di commessa | dal III livello | al | V livello              | Coordinatore di call center:                 |
| Addetti Sala regia       | dal IV livello  | al | IV livello             | Tecnico specialista di supervisione e contr. |

**(operatori di call center) CCNL "Viaggiatori e piazzisti" richiamato nel "Protocollo aggiuntivo per operatori di vendita" contenuto nel citato CCNL del Terziario il CCNL**

Dalla II categoria al III livello

**c) Trattamenti economico-normativi**

I trattamenti economico-normativi sono integrati, a titolo individuale, nei termini che seguono ai punti da c.1. a c.7.

**c.1. Retribuzione annua lorda**

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including "AR", "Lu", "ft", "6", "MS", "ell", "UP", "HA"]*

All'atto dell'assunzione presso CallMat S.r.l., ai lavoratori verrà corrisposta, per tredici mensilità, la paga base prevista dal CCNL TLC per ciascun livello di appartenenza.

### **c.2. Orario di lavoro**

Le Parti concordano che la programmazione dell'orario di lavoro, per ciascun lavoratore assunto da CallMat S.r.l., seguirà le esigenze tecniche ed organizzative dell'Azienda, nel rispetto di quanto disciplinato dal vigente contratto nazionale delle TLC.

### **c.3. Banca ore**

Le Parti, contestualmente alla stipula del presente accordo, stipuleranno, secondo analoghi accordi già in essere in Abramo CC, un accordo di secondo livello di concreta regolamentazione della "banca ore" di cui all'art. 30 CCNL TLC per mezzo del quale verrà prevista, in particolare, la possibilità per il lavoratore di accantonare le ore di lavoro supplementare svolto su un conto individuale e di utilizzarle come riposi aggiuntivi in un momento successivo in concomitanza con i periodi di "flesso" della gestione della commessa da parte dell'Azienda. Procedura tra l'altro già presente.

### **c.4. Turni "spezzati"**

Le Parti concordano che le otto ore lavorative giornaliere, per esigenze tecniche/organizzative/produttive legate alla gestione della commessa, potranno venire suddivise, a richiesta dell'Azienda da comunicare al lavoratore con almeno 5 giorni di preavviso, in due parti di quattro ore, separate da un intervallo massimo tre ore.

### **c.5. Smonetizzazione dei festivi**

Con riferimento alle festività di cui alle lettere A), B) e C) di cui all'art. 28 CCNL TLC, cadenti di domenica, le Parti concordano che i lavoratori di CallMat S.r.l. che ne avranno diritto, potranno fruire di un

aggiuntivo giorno di permesso retribuito in luogo del trattamento economico e normativo di cui all'art. 28 del vigente CCNL. I suddetti giorni di permesso retribuito non monetizzabili andranno goduti a giornata intera. La richiesta preventiva del lavoratore in merito alla collocazione dei predetti giorni di permesso retribuito sarà accolta compatibilmente con le esigenze tecnico-organizzative aziendali, e la scelta dovrà essere espressa entro e non oltre il 31 dicembre di ciascun anno.

Le ore di lavoro prestate nei giorni festivi di cui alle lettere A), B) e C) comma 2 dell'art 28 CCNL TLC anche se infrasettimanali, saranno retribuite, in aggiunta alla normale retribuzione, con la sola maggiorazione per lavoro festivo corrispondente nella percentuale della retribuzione base prevista dal CCNL, più la maturazione di permessi in quantità equivalente alle ore di effettivo lavoro svolto.

#### **c.6. Elemento di garanzia retributiva**

Le Parti si danno atto che entro il 30.06.2016 in assenza di accordo di secondo livello riguardante il premio di risultato, l'elemento di garanzia retributiva per il primo anno deve ritenersi sospeso.

#### **c.7. Disponibilità delle ore Rol**

Le Parti si danno atto che, per la sola fase di avvio delle nuove attività della New. Co e nella fattispecie per un anno, il 50% delle ore Rol maturate da ciascuno dei dipendenti verrà a costituire un monte ore a cui attingere per lo svolgimento di attività di formazione in aula direttamente riconducibili alla gestione operativa al solo fine di evitare che nella stessa fase di *start-up*, le eventuali ore di formazione influenzino negativamente l'andamento aziendale.

#### **c.8. Verifica della qualità**

Le parti, tenuto conto della particolarità dell'operazione e della disponibilità di Abramo e Youtility a consentire l'assunzione, da parte

8

