

VERBALE DI RIUNIONE

Il giorno 25 settembre 2019, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, si è tenuta una riunione al fine di esaminare la situazione aziendale ed occupazionale del sito di Palermo della società Almaviva Contact Spa.

Alla riunione, svoltasi alla presenza del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali On.le Nunzia Catalfo, del Ministro per il sud On.le Giuseppe Provenzano, della Sottosegretaria del Ministero dello Sviluppo Economico Alessandra Todde e del Sottosegretario del ministero del lavoro Stanislao Di Piazza, hanno partecipato:

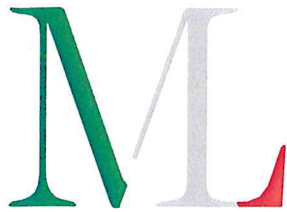
- Il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali in persona del capo di gabinetto Valeria Capone, del vice capo di gabinetto Michele Forlivesi, dei coculenti del ministro Francesco vanin ed Adriano Lelli, del direttore Generale della Direzione Generale delle relazioni industriali e dei rapporti di lavoro Romolo de Camillis e di Andrea Annesi della Divisione VI della menzionata Direzione Generale.
- La rappresentante della Regione Siciliana
- La rappresentante del Comune di Palermo
- I rappresentanti di Almaviva Contact Spa
- I rappresentanti delle Segreterie nazionali e territoriali di Palermo Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil e Ugl Tlc unitamente alla Rappresentanza Sindacale Unitaria.

PREMESSO CHE

1. Avviato il confronto tra le Parti la società ha dichiarato quanto segue:

- la situazione economica aziendale complessiva, le problematiche che caratterizzano il mercato specifico (contrazione dei volumi sui principali settori merceologici di riferimento, abbattimento continuo delle tariffe riconosciute dai committenti, situazioni specifiche dei principali clienti del sito palermitano) hanno determinato nel tempo una continua ricerca di soluzioni volte a trovare risposte sia a marginalità economiche sempre più insufficienti a garantire una sostenibilità del centro operativo di Palermo, sia a gestire l'esubero di personale dipendente che nel tempo si è incrementato diventando strutturale;
- negli ultimi anni si è sempre preferita la ricerca di soluzioni che, grazie al senso di responsabilità di tutte le parti contraenti, hanno consentito di sottoscrivere importanti accordi sindacali attraverso i quali sono state affrontate le criticità senza ricorrere a misure traumatiche sul perimetro occupazionale;
- da ultimo, dopo l'Accordo siglato in data 23 maggio 2017, anche alla luce delle intese sottoscritte con i maggiori committenti del sito che avrebbero consentito l'assorbimento totale degli esuberanti di Palermo, è stato sottoscritto l'Accordo Quadro del 20 luglio 2018 che prevedeva un programma di miglioramento della qualità dei servizi, piani di incentivazione all'esodo riguardanti diverse centinaia di dipendenti e specifici progetti di riconversione professionale verso l'information technology (impegni assunti e completamente rispettati dalle parti contraenti);
- nonostante le premesse di questi ultimi Accordi auspicassero una crescita e stabilizzazione dei volumi di attività del sito di Palermo, purtroppo l'andamento del mercato e delle nuove regolamentazioni in termini di gare e clausole sociali, la continua ricerca di tariffe sempre più basse da parte della committenza, la drastica contrazione dei volumi pianificati dai principali committenti (in





MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

controtendenza rispetto alle intese raggiunte e alla base dell'accordo quadro del luglio 2018) e le criticità finanziare generate all'Azienda per la seconda volta in pochi anni da un cliente importante come Alitalia (l'entrata in amministrazione straordinaria ha infatti comportato il congelamento del pagamento di circa 7,2 milioni di euro che si aggiungono ad analogo importo della precedente gestione commissariale) hanno determinato una responsabile presa d'atto dell'impossibilità del raggiungimento degli obiettivi prefissati;

- in considerazione, quindi, della persistenza della situazione di criticità aziendale e delle pianificazioni di attività ricevute, in data 1° luglio 2019, l'Azienda si è trovata costretta a ricorrere unilateralmente al fondo di integrazione salariale, nella forma dell'Assegno Ordinario, con percentuali di sospensione dell'attività lavorativa che arrivano fino al 60%, per tutto il personale dipendente che, ad oggi, opera ormai su commesse più che dimezzate;
- in considerazione della perdurante riduzione dei volumi di attività, della conseguente dimensione degli esuberi, nonché della prossima scadenza dell'Assegno Ordinario fissata al 30 novembre 2019 ed in assenza di solide soluzioni strutturali per il sito operativo di Palermo si rende indispensabile una intesa finalizzata all'individuazione di un percorso condiviso e trasparente diretto al raggiungimento di obiettivi e sistematiche condizioni di stabilità e sostenibilità economica;
- in assenza del perfezionamento del suddetto percorso, da individuare inderogabilmente entro metà dicembre, anche in considerazione delle scadenze contrattuali con i principali committenti, l'Azienda non potrà evitare la cessazione di tutte le attività non sostenibili economicamente e il conseguente ricorso agli strumenti consentiti dall'ordinamento per la gestione dell'eccedenza di personale;
- al personale in forza è applicato il vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione;
- i rappresentanti delle OO.SS. hanno ribadito le preoccupazioni per la situazione occupazionale dell'azienda anche in relazione allo specifico contesto territoriale auspicando l'individuazione di soluzioni strutturali ai problemi evidenziati;
- I rappresentanti del Governo, presenti al tavolo, nel prendere atto della specifica situazione venutasi a determinare sul sito di Palermo, così come descritta negli interventi delle Parti, hanno, comunque, assicurato l'apertura di un tavolo di confronto che riguardi l'intero settore dei call center al fine di affrontare i temi comuni all'intero settore (tariffe, delocalizzazioni, calo dei volumi e rapporto con la committenza, processi di riqualificazione dei lavoratori, dumping contrattuale) e lavorare all'individuazione di soluzioni di carattere strutturale alle problematiche esistenti.
- In tal senso il tavolo di settore verrà convocato, per un primo incontro, per la data del 14 ottobre p.v.
- Nelle more che possa concretizzarsi il percorso innanzi descritto, il Ministro del Lavoro ha auspicato che azienda e sindacati possano avviare il necessario confronto per l'accesso ad ammortizzatori sociali che possano accompagnare l'individuazione di soluzioni strutturali per il sito di Palermo.
- Il Comune di Palermo esprimendo apprezzamento per il percorso descritto volto all'individuazione di soluzioni strutturali per il sito di Palermo si è dichiarato disponibile a garantire ogni possibile forma di sostegno all'attuazione di detto percorso.
- La Regione Siciliana ha espresso analoga disponibilità a supportare il descritto percorso attraverso la realizzazione di percorsi formativi e di riqualificazione.

Tutto ciò premesso le Parti condividono il seguente percorso.

- L'Azienda ha dichiarato che eseguirà con i principali committenti del sito di Palermo, in particolare TIM, Wind3 e Alitalia, un'azione di verifica per la determinazione dei modelli di servizio e dei corretti parametri (tariffe coerenti con il costo del lavoro e con le relative tabelle ministeriali, volumi di traffico e relativa durata, attività delocalizzate) necessari ad una effettiva stabilizzazione del centro produttivo ed alla responsabile tutela del perimetro occupazionale; l'azione di verifica verrà pianificata attraverso specifici tavoli di confronto, per i quali l'azienda ha già chiesto formale disponibilità ai committenti, da tenersi e concludersi necessariamente entro la metà del prossimo mese di dicembre, anche in relazione alle imminenti scadenze contrattuali. Relativamente alla situazione di Alitalia, non appena definitosi il nuovo assetto, rivestirà particolare importanza la definizione della criticità finanziaria in atto e di cui in premessa;
- Verrà attivata, a supporto del percorso sopra indicato, la CIGS ai sensi dell'art. 44, comma 7 del D. Lgs. 148/2015 così come rifinanziato dall'art. 26 sexies D. L. n. 4/2019 convertito con L. 26/2019 per il periodo temporalmente limitato dal 1° dicembre 2019 al 31 marzo 2020, così da consentire la definizione delle soluzioni di carattere strutturale e la relativa implementazione. La Cigs sarà realizzata entro il limite massimo del 35% di riduzione oraria a consuntivo mensile.
- Le parti si impegnano a sottoscrivere il relativo accordo in sede Ministeriale – dopo l'avvio formale della relativa procedura - nei tempi previsti per l'attuazione dello stesso;
- Relativamente al sito di Palermo le Parti si impegnano a realizzare incontri periodici, presieduti da MLPS e MISE, per la durata del percorso condiviso, con aggiornamento periodico anche su richiesta delle parti, assicurando la tempestiva acquisizione di ogni elemento significativo al monitoraggio e alla valutazione sull'avanzamento delle azioni finalizzate agli obiettivi attesi, sugli eventuali fattori di rischio per il loro raggiungimento, sulle risultanze produttive e occupazionali in considerazione della rilevanza per il sistema territoriale.

Letto, confermato e sottoscritto.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

REGIONE SICILIANA

COMUNE DI PALERMO

ALMAVIVA CONTACT SPA

SLC CGIL

FISTEL CISL
UILCOM UIL
UGL TLC

RAPPRESENTANZA SINDACALE UNITARIA

[Handwritten signatures of the Unitary Trade Union Representation]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]