

IPOTER

Verbale di Accordo Sindacale Quadro

In data 3 dicembre 2019 presso la sede di Confindustria Cagliari si sono incontrati:

la Società Sky Italia Network Service S.r.l. (di seguito anche "l'Azienda" o "la Società", indistintamente), in persona dei sigg.ri Francesca Manili Pessina, Domenico Labianca, Emanuele Cappelli

e

le OO.SS. Nazionali SLC Cgil, UILCOM Uil e FISTEL Cisl, in persona di Riccardo Sacconi, Pierpaolo Mischi, Paolo Gallo, unitamente alle relative strutture territoriali di Cagliari e Milano rappresentate dai segretari Antonello Marongiu, Tonino Ortega e Bruno Bifronte, Gimmi Uda alle R.S.U. della Società (di seguito e tutte insieme "le OO.SS." o anche "le parti sociali" o ancora "i sindacati")

Società e OO.SS. quando menzionate insieme anche "le Parti".

Premesse

- Sky Italia Network Service è una Società controllata integralmente da Sky Italia che si occupa prevalentemente di offrire servizi di assistenza alla clientela e di customer care per le problematiche di carattere commerciale, amministrativo e tecnico.
- L'attività di assistenza alla clientela e di customer care è svolta sui prodotti e servizi della controllante Sky Italia S.r.l. (c.d. attività "InHouse"), in forza di appositi contratti di service, sì che l'attività risente in via diretta delle problematiche di business che determinano i cali di volume di attività complessiva cui si è assistito negli ultimi anni.
- Come ampiamente noto, anche alle OO.SS., lo scenario economico italiano è sempre più caratterizzato da un'economia stagnante e una mancanza di fiducia dei consumatori, che comportano una sempre minore propensione alla spesa per prodotti ancillari (quali i servizi della c.d. "pay tv"), i quali trovano spazio nei bilanci delle famiglie italiane solo se riescono a garantire un adeguato "value for money" e un livello di servizio caratterizzato da elevati standard qualitativi.
- Inoltre, l'intero mercato è oggetto di una grande trasformazione digitale che caratterizza i nuovi player e i competitor e che influenza inevitabilmente le caratteristiche e le necessità del cliente stimolando un profondo cambiamento della sua relazione con i brand. I clienti hanno oggi una molteplicità di opzioni tra cui scegliere, avendo accesso a un enorme patrimonio di informazioni e potendo manifestare attraverso i social network le loro opinioni, sia positive che negative.
- Le scelte dei consumatori sono perciò divenute fortemente "liquide", e mostrano una tendenziale preferenza verso servizi che consentono modalità di entrata e uscita flessibili, da eseguirsi in prima persona, senza alcun contatto con canali di assistenza al cliente, né interventi strutturali che richiedono installazione di strumenti hardware dedicati.
- In questo contesto, anche il mercato dell'intrattenimento è cambiato, sempre più caratterizzato da una continua evoluzione dei prodotti e dei servizi offerti, con nuove modalità di fruizione dei contenuti e player digitali che hanno stimolato nuove abitudini di consumo, dimostrando che il cliente è sempre meno disposto a pagare cifre ingenti per la fruizione di contenuti di intrattenimento e contribuendo così a un'evoluzione delle sue aspettative. Il tutto, con un'accelerazione senza precedenti. I principali player internazionali, in un contesto economico italiano statico, sono entrati nel mercato con un modello organizzativo snello, che gli consente di offrire prezzi molto convenienti e servizi quasi esclusivamente digitali, gestiti prevalentemente da terze parti.

[Handwritten signatures and initials in blue and black ink, including names like 'Manili', 'Labianca', 'Cappelli', 'Sacconi', 'Mischi', 'Gallo', 'Marongiu', 'Ortega', 'Bifronte', 'Uda', 'Pessina', 'Labianca', 'Cappelli', 'Sacconi', 'Mischi', 'Gallo', 'Marongiu', 'Ortega', 'Bifronte', 'Uda']

- Detti competitors, peraltro, nonostante operino sui medesimi canali di consumo ed impattano sulla medesima fetta di mercato, a differenza della Società operano quasi esclusivamente dall'estero mediante strutture dimensionalmente ridotte e snelle, molto più sostenibili in termini economici, sottraendosi al confronto con il complesso di regole e dei costi fissi cui, al contrario, la Società ed il Gruppo è obbligatoriamente sottoposta in funzione della sua struttura aziendale e della stabile organizzazione in Italia.
- In un tale contesto di complessità, e al fine di salvaguardare il futuro e prevenire il più possibile scenari negativi, la Società registra la indifferibile necessità di dare oggi corso ad un cambiamento strategico della propria offerta e all'adeguamento del proprio modello operativo e della propria struttura organizzativa. Da qui la decisione di rivedere i propri assetti interni in termini di numero di risorse, competenze e struttura di costi, giacché l'attuale è incompatibile con un mercato in cui il driver principale è rappresentato dal minor prezzo del prodotto unitamente allo sviluppo di strumenti digitali, sempre più finalizzati a migliorare la "customer experience".
- Per garantire la sostenibilità dell'azienda è dunque necessario per la Società rivedere il proprio modello operativo e la struttura dei costi in modo da poter continuare a investire su attività ad alto valore per i clienti. Per rimanere competitiva, infatti, la Società si trova a dover sostenere un ingente volume di investimenti di cui deve garantire ai nuovi azionisti un ritorno adeguato e in tempi rapidi. Tali investimenti sono necessari per sostenere l'innovazione, anche attraverso l'ingresso in nuovi mercati che presentano ancora margini di crescita, come il broadband, oltre a tutte le azioni volte a restituire sempre più valore ai clienti attraverso l'offerta di nuovi prodotti e contenuti (produzioni originali e accordi con terze parti), nonché il costante adeguamento tecnologico che consente all'azienda di rafforzare la propria strategia multiplatforma e diversificare l'offerta ampliando il proprio mercato di riferimento.
- In ragione di quanto sopra sinteticamente detto, nella consapevolezza di dover implementare una decisa trasformazione all'interno onde garantire una rinnovata continuità e prevenire le future conseguenze negative derivanti dalla mancata azione odierna, la Società ha elaborato un articolato e complesso Piano di Trasformazione (di seguito il "Piano di Trasformazione" o il "Piano") che in data 12 Settembre 2019, presso la sede di Confindustria a Cagliari, ha presentato alle OO.SS. Tale confronto ha avuto lo scopo di avviare un costruttivo dialogo finalizzato a rinvenire possibili soluzioni condivise utili a contenere gli effetti e gli impatti sociali del Piano medesimo, nonché a garantire il raggiungimento degli obiettivi aziendali del Piano, essenziali ed imprescindibili per la salvaguardia della Società, l'occupazione futura e il recupero di competitività nel mercato di riferimento.
- Nel corso del predetto incontro, la Società ha così presentato alle OO.SS. la situazione complessiva del mercato sopra esposta, integrando il quadro con gli elementi di contesto che caratterizzano la fase storica in essere:
 - l'acquisizione di Sky da parte di Comcast che, se da un lato, influisce positivamente sulla strategia da perseguire favorendo il confronto e la relazione internazionale con impatti su contenuti e tecnologie, dall'altro richiede una ancor maggiore focalizzazione sulla capacità dell'azienda di raggiungere gli obiettivi prefissati e comunicati all'azionista, presupposto strategico per l'acquisizione da parte del Gruppo e per la decisione di sostenere gli ingenti investimenti (primo fra tutti l'ingresso nel settore dei servizi broadband) necessari per competere in un mercato sempre più difficile, specialmente in Italia, e dai contorni sempre più incerti ;
 - la crescita del fenomeno della pirateria, che crea un continuo danno economico in termini di potenziali clienti, con estrema difficoltà per la protezione dei contenuti a marchio Sky e per le necessarie azioni di tutela;
 - l'impatto del nuovo contesto di mercato sulla base dei clienti della Società, che ha comportato l'avvio di un processo di perdita di fiducia, come attestato dalle rilevazioni dell'indice NPS, ormai da tempo in negativo, e dal tasso di churn in crescita.

Handwritten signatures and initials in blue ink are present at the bottom of the page, including a large signature on the left, several initials in the center, and a signature on the right with a circled '2' next to it.

- L'Azienda ha dunque esposto alle OOSS i progetti concreti elaborati che si ritiene possano frenare in anticipo l'insorgere di futuri e irreversibili scenari negativi o involutivi, progetti che costituiscono, tutti insieme, il Piano di Trasformazione, aventi quale obiettivo una riorganizzazione dei servizi e delle attività interne, con introduzione di nuovi strumenti e attività basate su supporti digitali, con l'obiettivo di mettere totalmente al centro il cliente e far evolvere il servizio in coerenza con le nuove esigenze e aspettative.
- Nel dettaglio, il Piano di Trasformazione aziendale illustrato ai sindacati si compone delle azioni descritte qui di seguito, la cui attuazione è ormai imprescindibile alla luce degli indicatori economici e della rapida evoluzione del quadro circostante. La realizzazione di queste azioni è da considerarsi preliminare ad ogni altra futura e diversa azione di sviluppo/investimento. Dal loro successo, anzi, proprio queste ultime dipendono in termini di efficacia ed efficienza:

Introduzione delle cd. Digital Capabilities

Le Digital Capabilities rappresentano nuove funzionalità ad integrazione delle attuali già presenti su Salesforce, in particolare: CallMeBack (CMB), CallMeNow (CMN), Case Management (CM), Messaging (MSG), Tool Escalation (TE) e Skills Based Routing (SBR).

Questa evoluzione tecnologica consentirà ai clienti di entrare in contatto con Sky attraverso interazioni digitali e permetterà così di rispondere in modo puntuale alle loro esigenze, in linea con le abitudini di consumo che si sono sviluppate naturalmente nei consumatori, e consentirà inoltre una risoluzione più efficace e immediata delle esigenze del cliente.

L'evoluzione delle logiche e degli strumenti di gestione del cliente rappresenta un elemento determinante e necessario al cambiamento per le attività in house, per poter offrire un servizio di qualità ad alto valore aggiunto, corrispondente alle nuove aspettative del cliente.

Revisione dell'organizzazione interna e cessazione di attività non a valore aggiunto

Con riferimento all'organizzazione aziendale, gli obiettivi di evoluzione del Customer Care prevedono la focalizzazione sulle strutture In House, centrali nella nuova organizzazione e nel progetto di miglioramento del servizio.

L'In House verrà concentrato sulle attività a maggior valore aggiunto e si dedicherà pertanto e sempre più sulla gestione di attività ad alta complessità.

Da ciò deriva la determinazione aziendale di dare corso:

- alla automazione e/o esternalizzazione delle attività di Backline e Outbound, con conseguente cessazione all'interno dei correlati servizi ed attività (ed insorgenza di un esubero pari al numero di personale complessivamente a ciò adibito, pari a 203 persone di cui 25 presso la sede di Milano e 178 presso la sede di Sestu), in conseguenza della focalizzazione sul perimetro In House delle attività ad alto valore per il cliente.
- esternalizzazione, con conseguente cessazione all'interno, delle attività di Teleselling Inbound (ed esubero del personale a ciò adibito pari ad un organico complessivo di 114 persone presso la sede di Sestu), in conseguenza della focalizzazione sul perimetro In House delle attività ad alto valore per il cliente ed in considerazione della forte stagionalità che caratterizza tale attività.

Il confronto sindacale ha consentito il raggiungimento, tra le Parti, di una prima intesa interlocutoria in data 30 settembre 2019, sul presupposto del reciproco impegno a trovare soluzioni in grado di consentire il raggiungimento degli obiettivi del Piano evitando, tuttavia, soluzioni traumatiche unilaterali da parte della Società.

Le Parti hanno proseguito il confronto negli incontri del 29 Ottobre, del 12 Novembre, nonché del 2 e del 3

[Handwritten signatures and initials in blue and black ink, including 'Me', 'JP', and various initials, are present at the bottom of the page.]

dicembre, ribadendo il reciproco obiettivo di definire le condizioni per il rinvenimento di misure condivise idonee a consentire un processo di cambiamento, evitando soluzioni traumatiche a favore di misure sostenibili per le persone a superamento dei suddetti esuberanti, ed hanno così raggiunto una intesa che qui si precisa nelle sue linee di massima ("Accordo Quadro"), rinviandosi per tutti gli aspetti gestionali agli ulteriori Accordi Sindacali stipulati tra le medesime Parti in data odierna ed aventi ad oggetto l'introduzione delle Digital Capabilities e la gestione del sistema Sales Force.

Tutto ciò premesso, le Parti hanno concordato quanto segue.

1. Premesse

Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo, utili ai fini della sua interpretazione ed esecuzione.

2.- Strumenti

Le Parti, in seguito ad ampio confronto, hanno convenuto sulla necessità di addivenire ad un Accordo Quadro finalizzato a supportare l'implementazione del Piano di Trasformazione aziendale e che definisca gli strumenti concordati per la gestione delle eccedenze e delle problematiche sociali conseguenti, l'introduzione delle Digital Capabilities e la gestione del sistema Sales Force ("Accordi").

In ragione di ciò, di seguito vengono elencati gli strumenti principali su cui è raggiunta un'intesa, i quali come detto verranno regolamentati anche nei separati Accordi sindacali specifici, cui si demanda integralmente per tutto quanto concerne la disciplina e la regolamentazione degli strumenti medesimi e delle tematiche cui questi si riferiscono. Tali strumenti, di seguito descritti, si riferiscono a:

- A. Introduzione delle digital capabilities
- B. Gestione non traumatica delle uscite, in particolare:
 - B1 - Teleselling Inbound
 - B2 - Backline e outbound
- C. Formazione e riqualificazione
- D. Livelli professionali
- E. Sistema di verifiche

A - Introduzione delle Digital Capabilities.

L'Azienda conferma la centralità delle Digital Capabilities ai fini del raggiungimento degli obiettivi del Piano, in assenza delle quali nessuna trasformazione è realisticamente attuabile e non è possibile prevedere alcun diverso ed ulteriore strumento atto a salvaguardare il futuro, in quanto non rispondente ai bisogni di cambiamento per gestire il profondo mutamento di scenario in corso, sul piano economico e di mercato.

Ne consegue che l'introduzione delle Digital Capabilities, contestualmente alla focalizzazione in house su attività a maggior valore aggiunto, è fattore abilitante del successo dell'intero Piano di Trasformazione, che rappresenta una misura di salvaguardia per l'intero complesso aziendale.

Le Parti, dopo ampia negoziazione, hanno raggiunto una articolata e completa intesa in materia, racchiusa nell'Accordo Sindacale Digital Capabilities, cui si rimanda integralmente, anche per quel che concerne gli aspetti normativi correlati al rispetto della normativa privacy ed a quella contenuta nell'art. 4, L. 300 del 1970.

Inoltre, nell'ambito del Piano di trasformazione, le parti concordano di confermare la regolamentazione del sistema

Salesforce Arcadia ai sensi dell'art 4 Legge 300/70 e della vigente normativa in materia di privacy, già sottoscritto tra le parti in data 29/11/18 e 25/08/19.

B - Gestione non traumatica delle uscite.

- **B1) Gestione non traumatica del personale adibito alle attività di Teleselling Inbound** Quanto alle attività di Teleselling Inbound, nell'ambito del Piano di Trasformazione l'Azienda ha inizialmente prospettato l'esternalizzazione delle attività della struttura in parola presso la sede di Sestu, con impatto a valere su 114 risorse impiegate nella medesima sede.

In considerazione dell'esigenza di potenziare le attività di retention nell'ambito del perimetro In House e con l'obiettivo di valorizzare le esperienze e le competenze commerciali acquisite, l'Azienda ha inizialmente presentato il superamento del potenziale esubero attraverso lo spostamento immediato dei lavoratori della struttura Teleselling Inbound alla struttura Retention della sede di Sestu.

Dopo articolato confronto con le OOSS si è stabilito di posticipare lo spostamento dei lavoratori e di disporre il mantenimento di un presidio interno per tali attività, che operi, nella stessa logica esposta per le attività In House, quale benchmark per le attività gestite anche all'esterno.

L'Azienda, in accoglimento della richiesta delle OO.SS., ha in conclusione confermato lo spostamento dei lavoratori alla struttura Retention avvenuto nel mese di Novembre 2019, supportando le persone con un percorso formativo ad hoc, e il mantenimento di un presidio interno per le attività di Teleselling Inbound, costituito da 4 team già individuati con un organico complessivo di 36 lavoratori.

- **B2) Gestione non traumatica del personale adibito alle attività di Backline e Outbound**

Nell'ambito del Piano di Trasformazione viene confermata la cessazione a titolo definitivo, all'interno, delle attività svolte dalle strutture BackLine e Outbound, ad oggi gestite presso le sedi di Sestu e di Milano, con effetto dal mese di Febbraio 2020.

La cessazione delle attività di che trattasi comporterà altresì la cessazione delle attività assegnate al personale ivi impiegato, e la soppressione delle relative mansioni e posizioni lavorative con conseguente insorgenza di un esubero pari, complessivamente e come detto, a 203 lavoratori, adibiti alle sedi di Milano e di Sestu.

A valle del confronto sindacale, l'Azienda si impegna a ridurre l'esubero al minor numero di 132 lavoratori, la cui gestione avverrà mediante l'avvio di apposita procedura di licenziamento collettivo ai sensi della Legge 223/1991 per un numero massimo di 132 lavoratori facenti parte delle strutture BackLine e Outbound delle sedi di Milano e Sestu. Dopo ulteriore confronto le Parti hanno convenuto, quale misura di utilità sociale, di consentire l'adesione al licenziamento con la modalità della non opposizione (come di seguito meglio precisato, alle relative condizioni) anche ad operatori Customer Care e Team Leader facenti parte delle altre strutture della Direzione Customer Care ferma restando la priorità di adesione per il personale delle strutture BackLine e Outbound sopra indicate nonché il numero massimo di 132.

La procedura verrà avviata a seguito della firma del presente Accordo Quadro, comunque non oltre il 9 dicembre 2019, e si concluderà con una ulteriore intesa sindacale ai sensi della Legge 223 del 1991 - alla cui firma tutte le Parti si impegnano espressamente già con il presente Accordo - nella quale le parti odierne firmatarie sin da subito definiscono quale unico criterio di individuazione del personale destinatario del licenziamento ai sensi dell'art. 5 Legge 223/1991 e dell'art.4 del D.M. 94033/2016, il criterio della non opposizione al licenziamento medesimo.

Al personale che si dichiarerà disponibile alla accettazione del licenziamento sulla base del criterio della non opposizione allo stesso, l'Azienda riconoscerà i seguenti trattamenti alle seguenti condizioni essenziali:

- Un importo lordo a titolo di incentivo all'esodo corrispondente al valore di n. 24 mensilità della retribuzione lorda del singolo aderente calcolata al 30.11.2019, con riferimento al profilo orario contrattuale. Nel valore

[Area containing multiple handwritten signatures in blue ink, some with initials like 'MR' and 'MS', and a large blue scribble on the left side.]

così calcolato, è da ricomprendersi altresì il valore lordo della indennità sostitutiva del preavviso che verrà liquidata al titolo che le è proprio per legge, con ogni detrazione previdenziale e fiscale del caso;

- Un ulteriore importo lordo pari a € 20.000 a titolo di incentivo all'esodo.
- Ad integrazione di quanto precede, l'Azienda offrirà al personale che manifesterà la adesione alla uscita sulla base del criterio della non opposizione al licenziamento, anche un servizio di assistenza alla eventuale ricollocazione esterna, che verrà attivato su specifica richiesta; tale servizio consisterà nel supporto alla ricerca di alternative professionali ed avrà una durata complessiva di 12 mesi dalla data di adesione al percorso. Una presentazione dedicata alla ricollocazione esterna verrà organizzata presso ciascuna delle due sedi entro il mese di Dicembre 2019.
- L'erogazione delle somme e comunque il riconoscimento di ogni qualsivoglia trattamento nel caso di uscita per non opposizione al licenziamento, avverrà solo previa sottoscrizione, da parte di ciascun aderente, di specifico verbale di conciliazione contenente rinuncia alla impugnazione del licenziamento stesso nonché ampie e definitive rinunzie ad ogni pretesa, ragione o causa e azione nei confronti della Azienda, di Sky Italia e del Gruppo in generale, comunque riferibile al percorso rapporto di lavoro, alla sua esecuzione ed alla sua risoluzione. In aggiunta alle somme riconosciute a fronte della incentivazione alla uscita la Società riconoscerà un ulteriore importo a titolo transattivo pari a € 500.00// lordi.
- A valle della firma dell'accordo di chiusura della procedura, l'Azienda provvederà a contattare tutti i lavoratori delle strutture BackLine e Outbound interessati, per fornire le informazioni necessarie utili alla eventuale accettazione delle soluzioni quivi concordate.
- La richiesta di adesione ed accettazione sulla base del criterio della non opposizione dovrà essere comunicata in forma scritta da ciascun aderente inviando apposita e-mail alla casella di posta elettronica aziendale HR-Customer Care (hr.customercare@skytv.it), nel periodo compreso tra il 2 gennaio 2020 e non oltre la mezzanotte del 12 gennaio 2020. Ai fini del raggiungimento del numero massimo di 132 uscite, verrà data priorità al perimetro corrispondente alle strutture BackLine e OutBound e, in caso di un numero di richieste superiore verrà seguito il criterio della precedenza in ordine temporale della richiesta trasmessa a mezzo e-mail, facendo fede l'orario di ricezione del messaggio di posta ricevuto dall'Azienda nel medesimo periodo compreso tra il 2 gennaio 2020 e non oltre la mezzanotte del 12 gennaio 2020. Le richieste provenienti dal personale non appartenente alle strutture sopra indicate saranno prese in considerazione solo nel caso di coesistenza delle seguenti condizioni, da intendersi essenziali: (i) mancato raggiungimento, alla data del 12 gennaio 2020, di un numero di adesioni di personale appartenente alle strutture BackLine e Outbound utili ad esaurire il plafond di 132 unità; (ii) sussistano le esigenze tecniche ed organizzative ad insindacabile giudizio e valutazione dell'azienda.

L'Azienda si impegna a fornire feedback a tutti i lavoratori che avranno espresso la propria adesione al piano di incentivazione entro il 24 Gennaio 2020.

In ogni caso, gli importi lordi riconosciuti saranno corrisposti entro 60 giorni dalla data di cessazione e comunque solo dopo ed a condizione (essenziale) della avvenuta sottoscrizione del verbale di conciliazione in sede sindacale protetta di cui sopra.

Le Parti concordano che i licenziamenti debbano avvenire entro il 31 gennaio 2020. Stante i tempi di attuazione del Piano di Trasformazione e tenuto conto delle numerose e complesse attività che andranno poste in essere anche quali modalità attuative delle misure sociali quivi negoziate, le Parti concordano che in deroga ai termini di legge il termine ultimo di licenziamento di cui alla procedura ex Legge 223/1991 di che trattasi, sarà non oltre il 14 febbraio 2020.

Da ultimo, con riferimento al restante personale appartenente alle strutture BackLine e Outbound, l'Azienda conferma l'impegno ad implementare un processo di riqualificazione professionale, in coerenza con quanto pattuito al successivo punto C.

C- Formazione e Riqualificazione

Positivamente raggiunti gli obiettivi di cui ai punti che precedono e gestito in modo utile, efficace ed efficiente il processo di uscita e di iniziale ridimensionamento di organico, la Società si impegna ad avviare un processo di formazione per le persone appartenenti alle altre strutture del Customer Care finalizzato alla evoluzione dei profili professionali degli operatori, in grado di consentire loro di acquisire i nuovi modelli operativi, i nuovi processi, ed implementare nuove modalità di approccio e relazione con il cliente attraverso le Digital Capabilities e gli strumenti a ciò adibiti.

Contestualmente, in favore del personale appartenente alle strutture cessate che non avrà aderito alle misure di incentivazione, la Società attiverà a decorrere da febbraio 2020 un percorso finalizzato alla loro ricollocazione attraverso percorsi di formazione e reskilling, con un impegno minimo di 64 ore dedicate, al termine del quale le persone, in funzione delle nuove expertise acquisite e in termini di effettiva acquisizione delle competenze utili all'azienda, potranno accedere alla ulteriore formazione dedicata agli altri operatori per l'acquisizione delle nuove modalità di lavoro.

Le modalità di dettaglio relative al processo di riqualificazione e formazione sono descritte nell'Accordo Sindacale relativo alle Digital capabilities, cui si rimanda integralmente.

D- Livelli professionali

Nell'ambito del Piano di Trasformazione l'Azienda ha ribadito l'esigenza di formare nuove professionalità per il Customer Care, che siano in possesso delle nuove competenze per la gestione del servizio e per l'utilizzo degli strumenti digitali, che possano supportare in modo determinante i progetti di sviluppo.

In particolare, l'acquisizione delle nuove competenze verrà realizzata con la partecipazione alle azioni di formazione previste a livello individuale, come descritte al punto C, e grazie alla acquisizione delle competenze digitali necessarie per utilizzare le Digital Capabilities.

Le nuove professionalità degli operatori Customer Care, anche come risultanti dalle azioni formative di cui al punto C, al completamento del percorso di adeguamento degli skill che prevede maggior livelli di professionalità ed autonomia, corrisponderanno indicativamente alla figura dell'operatore specialista di Customer Care con inquadramento nel 5° livello CCNL TLC, con riferimento alla declaratoria contrattuale ed al profilo professionale.

I passaggi al 5° livello contrattuale verranno attuati secondo le seguenti tempistiche e modalità, con riferimento ai soli lavoratori in organico alla data del presente Accordo, al netto delle uscite di cui al punto B:

- 1° Luglio 2020 max 318 passaggi di livello
- 1° Luglio 2021 max 275 passaggi di livello
- 1° Gennaio 2022 max 274 passaggi di livello

I passaggi di livello che verranno riconosciuti nel Luglio 2020 riguarderanno il personale ad oggi appartenente alle strutture Extra, Swat, Team of Experts, Legal, WebChat; i passaggi di livello che verranno riconosciuti dal 1° Luglio 2021 riguarderanno il personale ad oggi appartenente alle restanti strutture, compresa BBH, seguendo un criterio collegato all'anzianità aziendale.

E - Sistema di verifiche

Le parti si impegnano ad incontrarsi nel corso del mese di Giugno 2020 per valutare gli effetti dell'Accordo Quadro e degli Accordi Sindacali e, in funzione di questi, avviare il dialogo sulle successive azioni di investimento utili alla definitiva implementazione del Piano di Trasformazione, il reperimento delle cui risorse dipende in larga parte dagli

[Area containing numerous handwritten signatures and initials in black and blue ink, including a large blue '7' and various scribbles.]

effetti pratici e concreti degli Accordi odierni.

In tale sede si verificherà anche il livello di risorse effettivamente disponibili per attivare il percorso di inserimento di nuovo personale giovane e nativamente digitale, da assumere in apprendistato, per il rilancio dei siti produttivi coinvolti dal piano di trasformazione con l'obiettivo di confermare l'invarianza del perimetro occupazionale.

L'Azienda nei prossimi mesi si è resa disponibile a ricercare un nuovo sito nell'area cagliaritana alternativo a quello di Sestu.

Il confronto proseguirà nel corso del 2020 con aggiornamenti trimestrali a livello nazionale ed a livello territoriale; il presente Accordo Quadro sarà inoltre oggetto di un incontro di complessiva verifica tra le Parti entro il mese di Marzo 2021.

LCS

Sky Italia Network Service (SINS)

Confindustria Cagliari

Luca Harsocenti

UILCOM UIL

Fistel CISL

SLC CGIL

RSU SINS Milano

RSU SINS Sestu