

IPOSTESI DI ACCORDO

CONTRATTO DI SOLIDARIETA'

D.Lgs. n. 148/2015, art. 21, comma 1, lettera c) e comma 5

Roma, 10 luglio 2025

tra

Telecontact Center S.p.A.

e

SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL, UGL Telecomunicazioni Nazionali e Territoriali
unitamente alle R.S.U. TCC

Premesso che

- Il comparto delle telecomunicazioni continua ad essere caratterizzato da una pressione competitiva particolarmente intensa, da una costante erosione dei ricavi e da un progressivo deterioramento dei margini, in un mercato segnato da ricavi unitari tra i più bassi in Europa e da costi operativi mediamente superiori rispetto al contesto continentale.
- Il Piano TIM, orientato alla sostenibilità economica di lungo periodo e al consolidamento delle attività nei mercati di riferimento, prevede in particolare:
 - o per l'ambito Consumer, interventi per la stabilizzazione dei ricavi core, l'evoluzione del modello commerciale attraverso l'integrazione dei servizi e lo sviluppo di nuove offerte a valore aggiunto, nonché investimenti sulla rete mobile e la migrazione verso tecnologie in fibra;
 - o per l'area Enterprise, il rafforzamento della presenza nei settori tecnologici strategici e investimenti mirati in coerenza con l'evoluzione del business e la sostenibilità industriale.
- In tale contesto Telecontact Center S.p.A. sta affrontando un processo di trasformazione finalizzato, anche mediante la gestione socialmente responsabile di una situazione di eccedenza di personale, alla razionalizzazione delle strutture e al rafforzamento dell'efficienza operativa, a tutela dei livelli occupazionali.
- Tale processo si colloca in un contesto ancora caratterizzato da significative complessità finanziarie, che rendono necessario il ricorso a misure capaci di coniugare la sostenibilità economica con la tutela dell'occupazione.
- Nonostante alcuni segnali di relativa stabilità, permangono elementi di criticità strutturale che non hanno ancora risolto il sovra dimensionamento del personale in forza presso Telecontact Center S.p.A. e incidono, tra l'altro, sulla definizione degli attuali organici:
 - o Razionalizzazione dei processi: semplificazione delle attività e riduzione delle sovrapposizioni organizzative per rendere la struttura più efficiente e snella.

- Digitalizzazione e automazione: il ricorso sempre più diffuso di strumenti digitali e tecnologie automatizzate
- Le parti concordano sull'importanza di accompagnare la trasformazione in atto privilegiando la leva formativa come strumento strategico di sviluppo delle competenze, promuovendo interventi di *reskilling* e *upskilling* mirati a garantire l'occupabilità, la professionalità dei lavoratori ai nuovi modelli organizzativi e tecnologici.
- Le parti confermano il valore del confronto sindacale orientato a ricercare soluzioni condivise e finalizzate a garantire un equilibrio tra sostenibilità economico-industriale e tutela dei livelli occupazionali. A tal fine è stato individuato come strumento idoneo il Contratto di Solidarietà ex D.Lgs. n. 148/2015.
- Telecontact Center S.p.A. applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di Telecomunicazione del 12 novembre 2020, nonché la contrattazione collettiva aziendale tempo per tempo vigente.

si conviene quanto segue

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.

2. Ricorso al Contratto di Solidarietà

Le parti concordano sulla gestione di n. 177 lavoratori (in termini di *Full-Time Equivalent*) eccedenti mediante il ricorso al Contratto di Solidarietà (di seguito, per brevità, "Contratto") di cui all'art. 21, comma 1, lettera c), del Decreto Legislativo 14 settembre 2015, n. 148, "*al fine di evitare, in tutto o in parte, la riduzione o la dichiarazione di esubero del personale, anche tramite un suo più razionale impiego*", preferibilmente attraverso azioni condivise.

3. Decorrenza

Il Contratto decorre dal 16 luglio 2025 e ha termine il 31 dicembre 2026.

4. Ambito di applicazione e destinatari

L'applicazione del Contratto riguarda tutte le strutture organizzative professionali di Telecontact Center S.p.A. nelle diverse articolazioni funzionali.

Il Contratto è applicato a un numero massimo di 1.601 lavoratori con contratto di lavoro a tempo indeterminato in forza presso le suddette articolazioni funzionali alla data di sottoscrizione del Contratto, in possesso dei requisiti richiesti dalla legge per l'accesso al trattamento straordinario di integrazione salariale.

Esso riguarda anche i lavoratori *part time* in quanto la sussistenza del rapporto di lavoro a tempo parziale negli ambiti organizzativi individuati ha carattere strutturale.

5. Riduzione Oraria

La percentuale di riduzione settimanale dell'orario di lavoro individuale è definita nella misura del 15,64% degli orari di lavoro; la relativa incidenza su tale orario è riportata nella tabella che segue.

Orari di lavoro Settimanali	Orari di lavoro settimanali a seguito della riduzione del 15,64%
40 ore	33 ore e 44 minuti [-6 ore e 15 min]

Gli orari di lavoro settimanali del personale *part time* saranno riproporzionati sulla base della medesima percentuale di riduzione per solidarietà.

Per i lavoratori a tempo parziale per i quali, in costanza di validità del Contratto intervenga il ripristino dell'orario originario per effetto di accordi individuali con l'azienda definiti prima del Contratto stesso, salvo il caso di espressa richiesta di proroga del regime *part time*, si applica pro quota la percentuale di riduzione sopra stabilita per ciascuna tipologia oraria *full time* in relazione alla struttura di appartenenza; analogamente per l'articolazione delle sospensioni di cui al paragrafo che segue.

Per i lavoratori con prestazione a tempo parziale in modalità c.d. "verticale" o "mista" sarà operato il riproporzionamento del numero di giornate di sospensione previste per i lavoratori *full time*, in funzione della percentuale di riduzione *part time*.

6. Articolazione delle riduzioni dell'orario di lavoro e modalità applicative

L'articolazione della riduzione degli orari di lavoro per tutti i lavoratori è di tipo "verticale" su base e cadenza mensile; essa avrà luogo a giornate intere di sospensione dell'attività lavorativa secondo quanto di seguito riportato.

Le giornate di sospensione saranno preventivamente comunicate - a mezzo *e-mail* - dall'azienda ai singoli lavoratori, con calendarizzazione plurimensile.

Le sospensioni saranno collocate, compatibilmente con un'adeguata copertura del presidio, di norma, in contiguità con le giornate di Riposo o di "Libero Lavorativo" anche in caso di ripianificazione della giornata di sospensione.

7. Quantificazione delle giornate di sospensione e relative modalità attuative

Il numero di giornate di riduzione oraria, calcolato in base alla percentuale di riduzione oraria del 15,64% applicata in Telecontact Center S.p.A., sarà pari a:

- anno 2025: n. **21** giorni di sospensione complessivi da fruire a giornate intere;
- anno 2026: n. **40** giorni di sospensione complessivi da fruire a giornate intere.

Per tutte le giornate di sospensione sopra indicate l'azienda disporrà il pagamento del trattamento di integrazione salariale alla fine di ciascun periodo di paga, così come previsto dal D.Lgs. n. 148/2015.

L'azienda si impegna ad anticipare il trattamento di integrazione salariale alle normali scadenze di paga.

Fermo restando il pagamento del trattamento di integrazione salariale alla fine di ciascun periodo di paga - così come sopra specificato - per tutte le giornate di sospensione previste dal presente accordo, le parti concordano di ricorrere al Fondo di solidarietà bilaterale per la filiera delle Telecomunicazioni così come di seguito specificato.

Telecontact Center S.p.A. - in attuazione del presente accordo - farà domanda ex art. 5, comma 1, lett. c) del D.l. 4 agosto 2023 (istitutivo del Fondo) relativa alla possibilità di ricorrere a prestazioni integrative, in termini di importi, rispetto ai trattamenti di integrazione salariale in modo da garantire che il trattamento complessivo di integrazione sia pari all'80% della retribuzione così come previsto all'art. 6, comma 3 del predetto Decreto.

Le parti convengono altresì di verificare la possibilità di attivare il sopracitato Fondo anche in relazione al tema della formazione.

8. Deroghe

La giornata di programmata sospensione potrà essere collocata in altra data del

medesimo mese qualora intervengano non preordinate esigenze di salvaguardia del servizio, di funzionalità degli impianti, di garanzia di presidi minimi e, in ogni caso, per inderogabili contingenze operative.

Di tale modifica sarà data comunicazione al lavoratore interessato con un preavviso di almeno quattro giorni lavorativi antecedenti sia rispetto l'originaria data di sospensione sia rispetto la nuova data programmata.

Laddove in via del tutto eccezionale fosse necessario collocare la giornata di programmata sospensione in altra data di diverso mese ne sarà data preventiva informativa alle Organizzazioni Sindacali stipulanti la presente intesa.

È fatta inoltre salva, la facoltà di derogare in senso positivo alla riduzione definita nel Contratto sia, in generale, per soddisfare temporanee esigenze di maggior lavoro legate - di norma - a campagne commerciali, punte stagionali o a periodi feriali, sia in conseguenza di esigenze di maggior lavoro connesse al processo di trasformazione e/o con riferimento a risorse con elevata specializzazione. In tali casi l'azienda ne darà comunicazione ai competenti uffici del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali informando tempestivamente le Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente accordo.

Durante la vigenza del Contratto non sono ammesse, per i lavoratori destinatari del Contratto medesimo, prestazioni eccedenti il normale orario a tempo pieno previsto dal CCNL Tlc, fatte salve sopravvenute e straordinarie esigenze collegate all'attività produttiva.

9. Istituti legali e contrattuali

Per effetto della riduzione di orario come sopra definita, la retribuzione diretta, indiretta, nonché gli istituti normativi, contrattuali e di legge sono definiti o corrisposti in misura proporzionale all'effettiva prestazione di lavoro, ad eccezione di Ferie, Permessi annui retribuiti ex accordo 11 maggio 2020 e, laddove definito, del Premio di Risultato. Per le quote di Trattamento di Fine Rapporto relative alla retribuzione persa a seguito della riduzione di orario di lavoro troveranno applicazione le disposizioni di cui all'art. 21, comma 5, del D.Lgs. n. 148/2015.

10. Elenco dei lavoratori destinatari del Contratto di Solidarietà

In *allegato A* è riportato l'elenco nominativo dei lavoratori cui è applicato il Contratto e che di questo costituisce parte integrante.

Fermo restando il numero massimo di lavoratori destinatari del Contratto, le parti convengono che disposizioni organizzative o provvedimenti esecutivi anche di organi giudiziari o amministrativi costitutivi o dichiarativi di rapporti di lavoro, determinano la variazione dei nominativi in elenco, secondo la percentuale di riduzione oraria in atto nella Funzione di appartenenza e le modalità di articolazione definite.

Ai lavoratori il cui rapporto è interrotto o sospeso, ovvero ai lavoratori in distacco limitatamente al solo periodo di distacco, il Contratto è applicato alla ripresa del servizio in azienda ovvero al rientro nell'unità produttiva di appartenenza, in coerenza con quanto disposto per l'articolazione funzionale di appartenenza.

Le parti convengono che l'attivazione del Contratto di Solidarietà non preclude la possibilità per l'azienda di attivare tirocini extracurricolari, nel rispetto della disciplina regionale di riferimento, fermi restando il carattere formativo di tali percorsi e l'assenza di finalità sostitutive di prestazioni lavorative.

Le parti convengono infine sull'esigenza di prevedere momenti periodici di verifica a livello nazionale, nell'ambito dell'Osservatorio sul Contratto di Solidarietà, circa

l'attuazione di quanto convenuto nello stesso.

* * *

Qualora intervenissero strumenti normativi, attualmente non previsti, che interessino questo accordo o parti di esso, le parti si incontreranno per valutare eventuali variazioni del presente accordo.

Letto, confermato e sottoscritto

p. Telecontact Center S.p.A.

Segreterie Nazionali	Favorevole	Contrario
SLC-CGIL	X	
FISTel-CISL	X	
UILCom-UIL	X	
UGL Telecomunicazioni	X	

R.S.U. TCC

Esito votazioni RSU TCC: estrazione del giorno 10/07/2025

N.	Ora di completamento	Nome	Vuoi sottoscrivere gli accordi illustrati durante l'incontro Sindacale TCC del 10 luglio 2025: accordo TCC, Contratto di Solidarietà, Accordo a latere al Contratto di Solidarietà e Lavoro Agile ?
1	7/10/25 18:51:58	Francesco Buttazzo	SI
2	7/10/25 18:52:00	Pierpaolo Pisano	SI
3	7/10/25 18:52:15	Angela Sinopoli	SI
4	7/10/25 18:52:17	Cesidio D'Amore	SI
5	7/10/25 18:52:25	Sergio Fey	SI
6	7/10/25 18:52:30	Eva Grande	SI
7	7/10/25 18:52:36	Alessia Pironaci	SI
8	7/10/25 18:52:42	Daniela Annunziata	SI
9	7/10/25 18:52:43	Daniele Postorino	SI
10	7/10/25 18:52:44	Tiziana Esposito	SI
11	7/10/25 18:52:44	Roberta Muraca	SI
12	7/10/25 18:53:01	Mauro Affanni	SI
13	7/10/25 18:53:10	Salvatore Tulumello	SI
14	7/10/25 18:53:36	Giuseppe Raineri	SI
15	7/10/25 18:53:46	Maria Visone	SI
16	7/10/25 18:53:55	Biagio Noviello	SI
17	Sottoscrizione verbale	Anna Carlino	SI