

VERBALE DI RIUNIONE

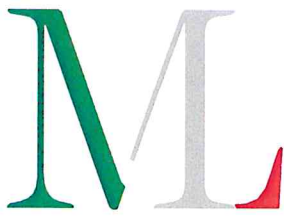
Il giorno 31 gennaio 2020 presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, si è tenuta una riunione al fine di esaminare la situazione aziendale ed occupazionale del sito di Palermo della società Almaviva Contact Spa.

Alla riunione hanno partecipato:

- Il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali in persona del Sottosegretario al Lavoro Stanislao Di Piazza, dei consulenti del ministro Adriano Lelli e Antonella Tomassi, 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.
- Il Governatore ed i rappresentanti 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. In data odierna le Parti sono state nuovamente convocate presso questo Ministero al fine di proseguire il confronto nell'ottica di addivenire all'individuazione di soluzioni condivise aventi ad oggetto il futuro aziendale sul sito di palermo e la salvaguardia occupazionale;
2. Allo stato attuale il sito di Palermo è interessato dal ricorso alla CIGS, ex art. 44, comma7 del D. Lgs. 148/2015, in scadenza il prossimo 31 marzo 2020;
3. La società ha dichiarato quanto segue:
 - Almaviva Contact S.p.A. ha nuovamente evidenziato che le problematiche che caratterizzano il mercato del CRM (contrazione dei volumi sui principali settori merceologici di riferimento, abbattimento continuo delle tariffe riconosciute dai committenti) unite a situazioni specifiche dei principali clienti del sito palermitano hanno generato nel corso degli ultimi anni un livello di esuberi crescente e ormai strutturale nonché rilevantissime perdite a livello economico/finanziario;
 - l'Azienda ha ampiamente illustrato e documentato la nuova situazione che vede un deciso incremento delle eccedenze di personale in conseguenza dell'evoluzione dei rapporti commerciali con tre dei principali clienti del sito (TIM, Wind-Tre e SKY) e della drastica riduzione dei volumi di attività;
 - la società ha, tuttavia, rappresentato che, anche grazie al tavolo istituzionale, le azioni commerciali intraprese da Almaviva Contact hanno consentito almeno con uno dei committenti citati (TIM) di ipotizzare un percorso da realizzarsi nel corso del 2020 che potrebbe determinare una sensibile riduzione delle eccedenze sulla commessa, pur mantenendo elevati livelli di criticità per quanto riguarda la sostenibilità economica delle attività;
 - Sulla base dello scenario come oggi si prospetta l'Azienda ha dato la propria disponibilità, ove si condivide la prosecuzione della gestione dell'esubero in chiave conservativa, a proseguire nel ricorso all'ammortizzatore sociale sino al 30 settembre 2020 con percentuali di riduzione differenti per le varie commesse, ed in particolare pari al 60% sulle commesse Wind, al 50% sulla commessa SKY ed al 35% su tutte le altre attività (compresi gli staff trasversali) stante l'impraticabilità di prevedere una

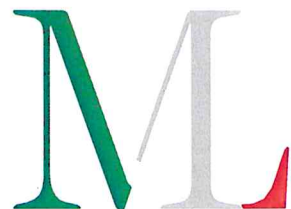


MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

mobilità tra commesse, anche alla luce delle modalità di applicazione della clausola sociale nel cambio appalto come stanno emergendo nella prassi quotidiana. L'Azienda si è resa disponibile ad analizzare eventuali soluzioni per attenuare in parte le conseguenze economiche derivanti dall'applicazione delle più alte percentuali di ammortizzatore.

- L'Azienda si è dichiarata disponibile a consolidare questo possibile quadro, nonostante le fortissime perdite economiche del sito palermitano – più volte comunicate e condivise con le rappresentanze sindacali e le Istituzioni – e un andamento del mercato CRM italiano in drastico peggioramento, esclusivamente per continuare a sostenere un percorso di salvaguardia occupazionale, consentire un ultimo tentativo volto ad una necessaria ed immediata stabilizzazione delle posizioni commerciali e allo stesso tempo rilanciare la richiesta di quegli interventi - a tutti i livelli - indispensabili al cambiamento del mercato di riferimento.
- In particolare in tale periodo deve arrivare a compimento il percorso avviato e condiviso con TIM, sia per quanto riguarda il rispetto del piano di incremento dei volumi di attività che porti alla saturazione del personale impiegato sulla commessa che per quanto riguarda il necessario allineamento tariffario in coerenza con le tabelle ministeriali sul costo del lavoro.
- Per quanto riguarda invece Alitalia, è vitale il rinnovo contrattuale a medio-lungo termine che preveda, a sostegno della riduzione degli esuberanti ad oggi presenti sulla commessa, anche il reshoring delle attività un tempo gestite a Palermo e oggi svolte extra UE in territorio albanese; rimane ovviamente elemento imprescindibile per la tenuta complessiva del sito di Palermo il recupero dei relevantissimi crediti vantati.
- Per quanto riguarda Sky, che nell'ultimo periodo ha ulteriormente ridotto in maniera drastica e del tutto inattesa i volumi di attività, è imprescindibile il rinnovo del contratto in scadenza a giugno prossimo con volumi atti a saturare la commessa (e quindi superiori a quelli in essere prima degli ultimi tagli) anche attraverso il reshoring delle attività svolte fuori dal territorio nazionale; a ciò si deve aggiungere il necessario allineamento tariffario in coerenza con le tabelle ministeriali sul costo del lavoro.
- Per quanto riguarda Wind-Tre, è essenziale un incremento dei volumi attraverso il reshoring delle attività svolte fuori dal territorio nazionale finalizzato alla riduzione / eliminazione degli esuberanti esistenti anche qui con il necessario allineamento tariffario in coerenza con le tabelle ministeriali sul costo del lavoro;
- Qualora – All'esito dei contatti commerciali tuttora in corso o in esito all'emanazione di specifici provvedimenti a sostegno del settore – le pianificazioni dei clienti dovessero modificarsi riducendosi di conseguenza in maniera stabile, almeno per tutta la durata dell'accordo, le eccedenze oggi previste, le percentuali di ricorso all'ammortizzatore verranno riviste in diminuzione.
- In questo ambito l'Azienda si è resa inoltre disponibile a lanciare un nuovo programma di riqualificazione su base volontaria verso profili IT chiaramente riconoscibili dal mercato in una logica di potenziamento della occupabilità delle persone e conseguente riconversione professionale, pur se allo stato non si riscontrano possibilità di reimpiego nell'ambito del Gruppo. Il programma, che avrà caratteristiche analoghe a quello realizzato a cavallo dell'estate 2019, sarà esaminato in apposito incontro con le Rsu e in tale ambito saranno concordate le modalità attuative

4. 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 e condividendo la necessità del ricorso ad un ammortizzatore sociale di tipo conservativo per il quale le Parti hanno



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

condiviso di proseguire il confronto in sede aziendale nella giornata del 3 febbraio p.v.

5. Il rappresentante del Governo ha confermato il proprio impegno anche nell'imminenza del tavolo di confronto che riguarda 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) in programma il prossimo 4 febbraio 2020.
6. Il Comune di Palermo esprimendo apprezzamento per il percorso descritto volto all'individuazione di soluzioni strutturali per il sito di Palermo conferma la disponibilità a garantire ogni possibile forma di sostegno all'attuazione di detto percorso auspicando una prima soluzione che quanto prima possa, intanto, sostenere il reddito dei lavoratori.
7. La Regione Siciliana ribadisce la propria disponibilità a supportare specifici percorsi innovativi, formativi e di riqualificazione auspicando che la società possa richiedere l'attivazione di un tavolo per la definizione sostenibile di detti percorsi.

Letto, confermato e sottoscritto.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

REGIONE SICILIANA

ALMAVIVA CONTACT SPA

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILCOM UIL

UGL TLC