



## Ministero dello Sviluppo Economico

DIREZIONE GENERALE PER LA POLITICA INDUSTRIALE LA COMPETITIVITA' E LE PICCOLE E MEDIE IMPRESE  
Unità per la gestione delle vertenze delle imprese in crisi

### VERBALE DI INCONTRO

Il giorno 5 agosto 2016, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, alla presenza dell'Avv. Michela Porcaro dell'Unità Gestione Vertenze Imprese in Crisi e del Dott. Giovanni Lolli della Regione Abruzzo, i rappresentanti della società Customer 2 Care S.r.l. e delle OO.SS. SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL si sono riuniti in merito alla commessa "H3G", affidata alla società Globe Network S.r.l. in liquidazione, in scadenza al 31.12.2015 e prorogata sino al 30.06.2016.

La società committente, ribadita l'impossibilità di rinnovare o prorogare la commessa alla società Globe Network S.r.l. in liquidazione, ha individuato un nuovo fornitore (già presente nell'albo fornitori dell'azienda e, come riferito, già certificato e idoneo a condurre la commessa secondo criteri di qualità, affidabilità e sostenibilità) in Customer 2 Care S.r.l., che assumerà tutti i dipendenti addetti alla predetta commessa che manifesteranno la loro disponibilità all'assunzione entro il 19 agosto 2016 a mezzo mail all'indirizzo [info@credit2cash.it](mailto:info@credit2cash.it), a condizione che H3G S.p.A. confermi l'impegno assunto formalmente di garantire al nuovo soggetto giuridico una commessa con durata pluriennale.

Il confronto tra le Parti – teso a regolare tempistiche e modalità: a) dell'affidamento della commessa "H3G" a Customer 2 Care S.r.l.; b) della nuova contrattualizzazione delle risorse da parte di Customer 2 Care S.r.l. secondo il CCNL Telecomunicazioni – è stato facilitato dal Ministero dello Sviluppo Economico e dalla Regione Abruzzo, 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 dell'Aquila.

Dal punto di vista occupazionale sulla commessa "H3G" risultano essere occupati 200 lavoratori, per i quali Globe Network S.r.l. in liquidazione, in data 25 luglio 2016, ha avviato la procedura di licenziamento collettivo ex L. 223/1991.

M5

TR

Preso atto che Customer 2 Care S.r.l. si è resa disponibile a risolvere il problema occupazionale di cui sopra, garantendo altresì il mantenimento della territorialità della citata commessa, le Parti hanno proceduto ad individuare le reciproche disponibilità in apposito documento di seguito allegato, per rispondere positivamente agli effetti che deriveranno dalla conclusione dell'iter procedurale di licenziamento.

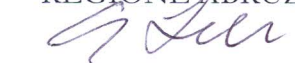
Si precisa altresì che il contratto commerciale con H3G S.p.A. verrà sottoscritto dalla società Credit 2 Cash S.p.A., che affiderà la gestione operativa della commessa alla società partecipata Customer 2 Care S.r.l. A tal proposito H3G S.p.A. garantirà, l'applicazione della cosiddetta "clausola sociale" di cui alla L. 11/2016 e successivo accordo tra associazioni datoriali e Organizzazioni Sindacali di categoria, in caso di cambio appalto e diversa assegnazione della commessa.

Il Ministero dello Sviluppo Economico si rende disponibile a svolgere periodici incontri di verifica con cadenza semestrale, per monitorare lo stato di avanzamento del piano di rioccupazione.

Per esigenze sopravvenute, ciascuna delle Parti potrà richiedere ulteriori specifici incontri.

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

  
REGIONE ABRUZZO

  
CUSTOMER 2 CARE S.R.L.

  
CREDIT 2 CASH S.p.A.

  
H3G S.p.A.

  
FISTEL CISL

  
SLC CGIL

  
UILCOM UIL

  
DELEGAZIONE LAVORATORI



DICHIARAZIONE DI DISPONIBILITA' FORMULATA DALLE PARTI A  
SEGUITO DELL'INCONTRO DEL 5 AGOSTO 2016

Customer 2 Care S.r.l. in persona dei Sig. Roberto Guerrieri e Fabio Splendori,

da una parte

E

le OO.SS. :

- SLC CGIL, in persona di Martina Scheggi;
- FISTEL CISL, in persona di Alessandro Faraoni;
- UILCOM UIL, in persona di Fabio Gozzo;

dall'altra parte

(congiuntamente, per brevità, anche "Parti")

PREMESSO CHE

1. In data 6 maggio 2016 H3G S.p.A. ha comunicato la propria intenzione di recedere dal contratto relativo alla commessa gestita nella città dell'Aquila dalla società Globe Network S.r.l. in liquidazione;
2. In data 25 luglio 2016 Globe Network S.r.l. in liquidazione ha avviato le procedure di licenziamento collettivo ex L. 223/1991 per chiusura attività, per un numero complessivo di 200 dipendenti;
3. In data 5 agosto 2016, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, si sono riunite le OO.SS. di categoria e la società Customer 2 Care S.r.l. al fine di trovare una soluzione idonea a salvaguardare i livelli occupazionali sul territorio dell'Aquila;

TUTTO CIO' PREMESSO

Dopo un'attenta ed approfondita analisi degli istituti contrattuali applicati da Globe Network S.r.l ai dipendenti in forza presso la commessa "H3G", le Parti si danno reciprocamente atto che il personale sarà assunto da Customer 2 Care s.r.l, in virtù dell'affidamento a tale società della commessa "H3G" in precedenza gestita da Globe Network S.r.l. in liquidazione.

MS

RS

Le premesse costituiscono parte integrante del presente documento, i cui effetti sono comunque subordinati all'effettiva cessazione definitiva dei rapporti di lavoro, a fronte della chiusura della procedura in essere.

### **Perimetro di riferimento**

Customer 2 Care S.r.l. si rende disponibile ad assumere 200 lavoratori sul territorio dell'Aquila, di cui 170 operatori, 16 team leader e 14 risorse di staff. In particolare, con riferimento alle 14 risorse di staff definite nella procedura di mobilità, la Società si rende disponibile a proporre un'assunzione con mansione di operatore telefonico al III livello del CCNL TLC con un profilo orario di 4 ore.

Infine, con riferimento alle ulteriori 30 risorse non facenti parte del perimetro della procedura di mobilità e impegnate precedentemente da Globe Network S.r.l. in liquidazione con contratto di collaborazione, Customer 2 Care S.r.l. si rende disponibile a valutarne le professionalità e a farle rientrare in un bacino di preferenza, da cui attingere, qualora dovesse acquisire ulteriori commesse, mantenendo il criterio della territorialità.

### **Tempistiche di assunzione e adesione alla proposta di lavoro**

Customer 2 Care S.r.l. si rende disponibile all'assunzione delle risorse di cui al punto precedente, in ragione dei volumi rilasciati dal committente e presumibilmente secondo gli step di seguito indicati: 1) entro 10 giorni dall'effettiva cessazione definitiva dei rapporti di lavoro, il 40% delle risorse; 2) entro i successivi 40 giorni, il complemento al 100%.

I lavoratori che non aderiranno all'offerta di lavoro di Customer 2 Care S.r.l. entro 2 giorni dal ricevimento dell'offerta di lavoro si considerano a tutti gli effetti fuori dal perimetro sopra individuato e non potranno vantare alcun diritto né di assunzione né di precedenza all'assunzione da parte della citata Società.

In ipotesi di sospensione del rapporto di lavoro dovuto a maternità, malattie lunghe, infortuni sul lavoro, ovvero di titolarità del diritto ai benefici di cui alla L 104/1992 le Parti si riservano di incontrarsi a livello territoriale per agevolare le modalità di ingresso in base alle esigenze del lavoratore.

### **Inquadramento e Retribuzione**

All'atto dell'assunzione, Customer 2 Care S.r.l. si rende disponibile a corrispondere ai lavoratori, per tredici mensilità, la paga base prevista dai rispettivi livelli di inquadramento del CCNL TLC.



### **Orario di lavoro**

Customer 2 Care S.r.l. si rende disponibile ad assumere i lavoratori con il profilo orario di provenienza, fatte salve le 14 risorse di staff a cui verrà formulata una proposta a 4 ore, così come sopra riportato.

### **Banca ore/Rol**

Le Parti si rendono disponibili a regolamentare la gestione della "banca ore" di cui all'art. 30 CCNL TLC per mezzo della quale verrà prevista, in particolare, la possibilità per il lavoratore di accantonare le ore di lavoro supplementare/straordinario 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.

### **Smonetizzazione dei festivi**

Le Parti si rendono disponibili a far sì che, in relazione alla festività del 4 novembre, alle festività coincidenti con la domenica o altra festività (incluse le festività del Santo Patrono), i lavoratori potranno fruire di un giorno di permesso aggiuntivo retribuito in luogo del regime economico e normativo di cui all'art. 28 CCNL TLC. I suddetti giorni di permesso retribuito aggiuntivi 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.

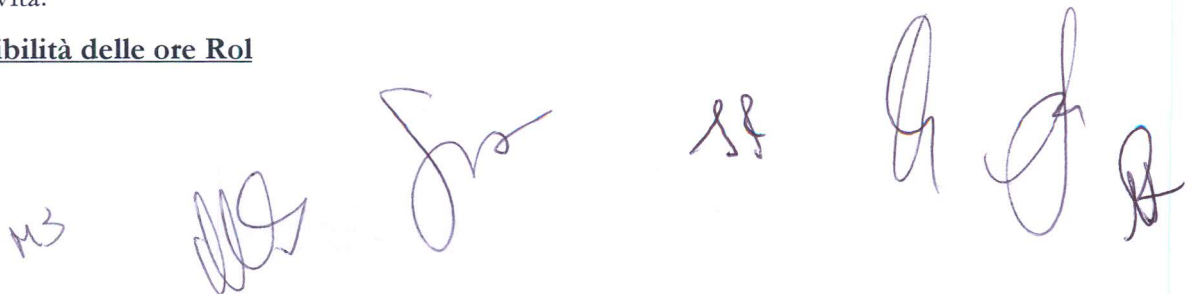
Le ore di lavoro prestate nei giorni festivi di cui alle lettere A), B) e C) comma 2 dell'art 28 CCNL TLC anche se infrasettimanali, saranno retribuite, in aggiunta alla normale retribuzione, con la sola maggiorazione per lavoro festivo corrispondente nella percentuale della retribuzione base prevista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

### **Elemento di garanzia retributiva**

Le Parti si danno atto che, in assenza di accordo entro il 30.09.2016 di secondo livello riguardante il premio di risultato, l'elemento di garanzia retributiva è da ritenersi sospeso per l'anno 2016.

Per l'anno 2017 Customer 2 Care S.r.l. si rende disponibile a concordare il premio di produttività.

### **Disponibilità delle ore Rol**



Handwritten signatures in blue ink, including the number '13' and several illegible signatures.

Per la sola fase di avvio delle nuove attività, e nella fattispecie per un anno a decorrere dal momento dell'assunzione, il 30% 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.

### Verifiche di qualità

Tenuto conto della particolarità dell'operazione e della disponibilità di Customer 2 Care S.r.l. a consentire all'assunzione dei lavoratori senza procedere alle rigorose selezioni di regola espletate per i nuovi ingressi in azienda e dato atto che il conseguimento e mantenimento di elevati standard di qualità risultano imprescindibili per la tenuta economica dell'operazione, le Parti si impegnano a sottoscrivere entro il 31 ottobre 2016 un apposito accordo collettivo aziendale in cui verrà espressamente contemplata e disciplinata, specie sotto il profilo tecnico, la possibilità di verifica della qualità del servizio reso.

### Disposizioni finali

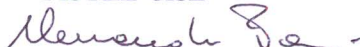
L'efficacia del presente documento è subordinata a comunicazione di scioglimento della riserva da parte delle Organizzazioni Sindacali che si impegnano a far pervenire detta adesione entro il giorno 08.08.2016, dopo aver espletato le consultazioni con i lavoratori.

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente accordo trovano immediata applicazione le disposizioni del vigente CCNL Telecomunicazioni, nonché eventuali accordi di secondo livello.

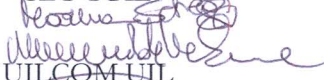
  
CUSTOMER 2 CARE S.R.L.

  
CREDIT 2 CASH S.p.A.

FISTEL CISL



SLC CGIL

  
UILCOM UIL

  
DELEGAZIONE LAVORATORI

