



Verbale di accordo

Addl, 28 dicembre 2012,

tra

Accenture Outsourcing Srl, assistita da Unindustria - Confindustria Roma

e

la SLC CGIL, la FISTEL CISL, la UIL-COM UIL e la UGL Telecomunicazioni, nazionali e territoriali unitamente alle RSA,

Premesso che:

- Accenture Outsourcing Srl, con sede legale in Milano, Via Quadrio n.17, opera nel campo dei servizi di *outsourcing* con specializzazione, in merito al caso di specie, ai servizi di *Customer Care* erogati, ad oggi, prevalentemente nei confronti del Cliente BF da cui nel luglio del 2005, a seguito di un trasferimento di ramo d'azienda, ai sensi dell'art.2112 del codice civile e successive modificazioni, è stato trasferito il ramo d'azienda contestualmente all'accensione di un correlativo contratto di *outsourcing* di servizi;
- la Società, ed in particolare l'Unità Produttiva di Palermo, sta subendo con particolare intensità gli effetti della crisi economica nazionale ed internazionale. Nel 2011, la recessione ha investito quasi tutte le economie più avanzate e l'Italia ha subito una contrazione del PIL nella misura dell'1% rispetto all'anno passato. Analogamente nel 2012, a fronte della diminuzione del tasso di recessione mostrato in alcuni Paesi europei, l'economia italiana registra una sensibile diminuzione del PIL, con previsione negativa anche per il 2013;
- in questo scenario il mercato dell'*Information and Communication Technology* nonché quello delle telecomunicazioni e dei servizi di *Customer Care* in *outsourcing*, in cui opera la Società, si caratterizza per elementi di contesto che determinano una realtà produttiva inadeguata a sostenere la competizione internazionale. Infatti, la globalizzazione dei servizi e la possibilità di operatori esteri di rendere, attraverso

l'infrastruttura informatica globale, il medesimo servizio a costi molto più bassi nell'ambito di sistemi di riferimento flessibili e deregolamentati non rendono il settore competitivo. Nel corso del 2011, i ricavi del settore da servizi di rete fissa e quelli di rete mobile sono scesi, rispetto al 2010 (anno in cui già avevano fatto registrare un sensibile calo), rispettivamente del 3,2% e 4,7% (fonte Assinform), facendo decrescere i ricavi totali degli operatori TLC (principali clienti del mercato dei servizi di *Contact Center* in *outsourcing* con una quota del 60%) del 3%;

- nel 2011 la contrazione del fatturato e la contemporanea crescita degli oneri economici, ha imposto agli operatori, committenti verso i fornitori in *outsourcing*, una continua attenzione ai costi, con una riduzione delle spese per acquisto di servizi, comunque non sufficiente a contenere la flessione dei margini. Ciò ha comportato una riduzione di volumi e fatturato;
- le difficoltà del settore e di tutti i comparti che lo compongono non si sono risolte nel 2012, né esistono attualmente prospettive di miglioramento per il prossimo futuro: i trend di decrescita del settore degli operatori telefonici sono ad oggi confermati in ogni previsione relativa all'anno in corso, e si inseriscono in uno specifico scenario di riduzione del PIL Italiano, stimato nell'ordine del 2,6%;
- in tale contesto l'Azienda ha iniziato a subire perdite già a partire dal 2011 a causa degli effetti negativi delle dinamiche di mercato, che hanno impedito ed impediscono l'integrazione e la sostenibilità delle attività dell'Unità di Palermo con la ricerca di nuove commesse;
- l'Unità produttiva di Palermo è caratterizzata da:
 - una struttura di costo del personale mediamente superiore del 30% rispetto ai concorrenti operanti nell'ambito del mercato italiano. Ciò in ragione di inquadramenti contrattuali di miglior favore derivanti dagli anni di costituzione dell'Azienda e dalla cessione del ramo d'azienda, tramite accordi di ingresso, che hanno determinato nel tempo il consolidarsi di trattamenti economici, anch'essi di miglior favore, che - giustificati alle origini sia dai contesti del mercato sia dalla storia aziendale - non trovano più riscontro nell'ambito di uno scenario evoluto, essendosi trasformati in un pesante svantaggio competitivo che mina le possibilità di sopravvivenza dell'Unità Produttiva stessa;
 - in ragione di quanto indicato al punto che precede, alcune delle commesse, pur minoritarie, sono cessate a seguito di operazioni di *insourcing* e di trasferimento del servizio a favore di concorrenti in grado di offrire le medesime attività a prezzi notevolmente minori, potendosi avvalere di una profilatura di costi più favorevole e comunque in linea con quanto espresso dal mercato di riferimento;
 - ad oggi le condizioni economiche della principale commessa che sostiene l'Unità Produttiva non sono più sostenibili ed in uno scenario inerziale, nei prossimi tre anni, la stessa è destinata ad accumulare perdite ingentissime.
- per sostenere la conservazione della prevalenza dei servizi sull'Unità Produttiva di Palermo e la conservazione della maggior parte dell'occupazione, l'Azienda con lettera del 12 novembre 2012, ha avviato una procedura di riduzione del personale su detta Unità Produttiva, dovendo provvedere alla messa in mobilità di 109 lavoratori, trasferendone l'attività presso il *Delivery Center* di Bucharest di Accenture, al fine di garantire l'erogazione dei servizi al Cliente principale in condizioni di sostenibilità economica del servizio;

~~FA~~

[Handwritten signature]

[Multiple handwritten signatures and initials]

- nel corso della procedura sindacale le Organizzazioni Sindacali hanno chiesto ed identificato possibili misure alternative alla perdita dell'occupazione nella misura sopra prospettata, con interventi combinati di una pluralità di strumenti finalizzati a redistribuire sulla totalità dei lavoratori addetti alla commessa il riassorbimento della forza lavoro dichiarata esuberante. L'Azienda si è pertanto impegnata alla revoca degli esuberi dichiarati rappresentando la disponibilità a portare ulteriori possibilità di lavoro che siano prospetticamente in grado di sostenere ed ampliare la base occupazionale attuale in una logica di investimenti che garantisca pluralità di commesse;
- al personale che opera presso il sito di Palermo è applicato il vigente Contratto Collettivo Nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni (di seguito CCNL TLC);
- al fine di gestire l'attuale situazione di crisi, le parti concordano sulla necessità di ricorrere agli strumenti messi a disposizione dall'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, del quale le parti riconfermano i contenuti, ed in ogni caso alle previsioni di legge;
- le Organizzazioni Sindacali hanno identificato quale presupposto delle pattuizioni di seguito concordate la rinuncia da parte dell'Azienda a cedere l'Unità Produttiva e le attività in essa svolte a Terzi per il periodo intercorrente tra la sottoscrizione del presente Accordo e il termine presunto - giugno 2016 - del contratto relativo alla commessa British Telecom. Le parti si danno atto che il rinnovo del contratto con British Telecom, dopo giugno 2016, presupporrà la conservazione e la proroga delle pattuizioni contenute nel presente Accordo. Correlativamente le parti concordano che, qualora dovesse avvenire il trasferimento della proprietà dell'Azienda verso soggetti terzi, il presente Accordo perderà efficacia.

premesso quanto sopra le parti hanno concordato quanto segue:

1. Le premesse formano parte integrante del presente Accordo.
2. Gli interventi, strutturali e contingenti, identificati dalle parti per il governo della situazione di crisi, sono tra loro inscindibili ed essenziali, tutti e ciascuno, al fine della revoca degli esuberi dichiarati. L'esecuzione di ciascun aspetto dell'Accordo gestionale è concordato dalle parti come presupposto essenziale per la sostenibilità e validità complessiva del presente Accordo.
3. Le parti identificano come misure indispensabili:
 - a. la collocazione in mobilità del personale dichiarato in esubero per un numero di lavoratori pari a 10 che avverrà secondo il criterio della non opposizione al collocamento in mobilità;
 - b. il ricorso al Contratto di Solidarietà difensivo nei confronti di tutto il personale impiegato sulla commessa British Telecom, ivi incluso il personale di staff trasversale anche rispetto alle altre commesse minoritarie in essere presso l'Unità Produttiva di Palermo.
 - c. il contenimento dei costi, per il periodo definito in premessa, relativi ai trattamenti economici e normativi di miglior favore tempo per tempo contrattati, a prescindere dalle qualificazioni date dalle parti a tali elementi di miglior favore.

Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the document, including a large signature on the left, several smaller initials in the center, and a signature on the right side.

A. Riduzione di Personale

Le parti, nel darsi reciprocamente atto di avere esperito con esito positivo la procedura di cui agli artt. 4 e 24 della legge n. 223/1991, concordano sull'utilizzo della mobilità ordinaria per il numero di 10 (dieci) lavoratori secondo la ripartizione di cui al documento allegato alla lettera di avvio della procedura medesima.

Agli effetti della disposizione di cui all'art.8, 4° comma, del D.L. n. 148/1993 convertito in legge n. 236/1993, il periodo per il collocamento in mobilità s'intende definito dalla stipulazione del presente accordo di esperita procedura fino al 31 gennaio 2013.

Le Parti concordano che la collocazione in mobilità del personale dichiarato in esubero avverrà secondo il criterio della non opposizione al collocamento in mobilità, fatte salve le esigenze tecnico organizzative e produttive aziendali. Tale criterio è alternativo a quelli di cui all'art. 5, comma 1, Legge 223/1991.

Ai suddetti lavoratori l'Azienda, subordinatamente alla sottoscrizione di accordi transattivi ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c. corrisponderà un importo a titolo di incentivazione all'esodo così come definito nella separata intesa sottoscritta in data odierna.

B - Contratto di Solidarietà Difensivo

Al fine di contrastare le eccedenze relative al personale assegnato alla commessa British Telecom, ed al personale delle funzioni di supporto ad essa dedicato, le Parti concordano di ricorrere all'Istituto del Contratto di Solidarietà di tipo "difensivo" di cui alle vigenti disposizioni di legge nei confronti di tutto il personale ivi operante con la sola esclusione del personale assegnato alle restanti commesse, riconoscendo nel relativo ambiente organizzativo la presenza di eccedenze strutturali su cui individuare misure di gestione degli esuberi. Le Parti concordano che la percentuale complessiva di riduzione verticale dell'orario di lavoro individuale settimanale sarà definita nella misura massima del 10% per il personale con orario di lavoro a tempo pieno e per quello con orario di lavoro a tempo parziale.

Per l'attivazione del Contratto di Solidarietà è prevista la stipula di uno specifico accordo che le Parti s'impegnano a sottoscrivere in pari data; il Contratto di Solidarietà sarà avviato dal 1° febbraio 2013, con validità sino al 31 gennaio 2015. Le Parti si danno atto sin d'ora che il presente Contratto di Solidarietà sarà prorogato per ulteriori 12 mesi sino al 31 gennaio 2016.

Successivamente all'Accordo e per l'attivazione del predetto Contratto di Solidarietà l'Azienda presenterà al Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, apposita istanza di Contratto di Solidarietà per la riduzione dell'attività nel settore interessato. Per effetto della riduzione di orario come sopra definita, la retribuzione diretta, indiretta e differita, nonché gli istituti normativi contrattuali e di legge sono definiti o corrisposti in misura proporzionale all'effettiva prestazione di lavoro, eccezion fatta per il Trattamento di Fine Rapporto per il quale troveranno applicazione le disposizioni di cui all'art. 1, comma 3, della legge 29 maggio 1982, n. 297, e all'art. 1, comma 5, del Decreto-Legge 30 ottobre 1984, n. 726 convertito, con modificazioni, in legge 19 dicembre 1984, n. 863. L'Azienda precisa che disporrà l'anticipazione ai lavoratori interessati, alle singole scadenze, il trattamento di integrazione salariale previsto dalle norme di legge sopra richiamate, salvo buon fine.

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones across the bottom.]

Le Parti si danno atto, comunque, che nel caso di comprovate esigenze tecnico-organizzative e produttive, alle quali non si possa far fronte con la riattribuzione dell'orario di lavoro al personale in regime di solidarietà, e con professionalità fungibili rispetto a quelle richieste, la Direzione Aziendale potrà ricorrere alla diversa attribuzione di mansioni rispetto a quelle da ultimo abitualmente svolte e/o all'inserimento di personale esterno con formule contrattuali flessibili, previo accordo con le OO.SS firmatarie della presente intesa.

C - Intesa gestionale difensiva di revisione dei trattamenti di miglior favore e degli istituti contrattuali

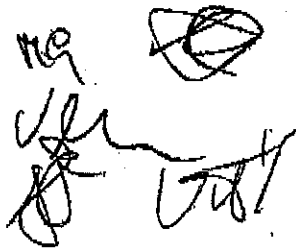
Le parti, in relazione all'obiettivo di conservazione dell'occupazione e nella constatata indispensabile necessità di contenimento dei costi strutturali per il rilancio competitivo dell'Unità Produttiva di Palermo, anche nell'ambito di quanto previsto dall'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, nonché nell'ambito delle prerogative gestionali della contrattazione aziendale, ed in ogni caso dalle previsioni di legge, concordano le seguenti modifiche ai trattamenti economici e normativi di miglior favore tempo per tempo contrattati di miglior favore attualmente in essere per il personale attualmente in forza presso l'Unità Produttiva di Palermo:

1. Dalla data di scadenza della Assicurazione Sanitaria Integrativa attualmente in essere, le parti concordano che la medesima verrà sostituita da quella prevista dall'art. 55 del vigente CCNL TLC.
2. In ordine ai permessi Riduzione dell'Orario di Lavoro previsti all'art. 26 del vigente CCNL TLC, le parti concordano che gli stessi devono essere tassativamente goduti entro l'anno di maturazione. Qualora dovessero sussistere dei residui di tali permessi che non sia stato possibile fruire nell'anno di maturazione per esigenze tecnico organizzative, il lavoratore verrà invitato a concordare una pianificazione di godimento entro 15 giorni dalla scadenza dell'anno di riferimento, al fine di fruirne entro giugno dell'anno seguente. Decorso tale termine ogni permesso Riduzione dell'Orario di Lavoro residuo non sarà più nella disponibilità del lavoratore né potrà essere monetizzato. Qualora il lavoratore non abbia potuto godere dei permessi in ragione di periodi di malattia superiori ai 4 mesi continuativi, il termine di cui sopra si intende riferito all'anno successivo.
3. A fronte dei superminimi individuali assorbibili, che caratterizzano prevalentemente i livelli 6°, 7° e 7° Quadro, l'Azienda potrà assorbire fino a concorrenza gli aumenti previsti dal prossimo rinnovo del CCNL TLC.
4. L'Azienda conferma che dalla scadenza dei contratti di noleggio auto attualmente in essere per il personale Quadro, non verrà più autorizzato un nuovo ordine.
5. Le parti concordano che l'Istituto della Reperibilità, con effetto dal 1° gennaio 2013, sarà regolato dall'Accordo Quadro valido per tutto il personale di Accenture Outsourcing Srl, pertanto l'Accordo attualmente in essere per l'Unità Produttiva di Palermo non troverà più applicazione.
6. L'Azienda conferma che da Gennaio 2013 non saranno più assegnati i *Celebrating Performance Points*.




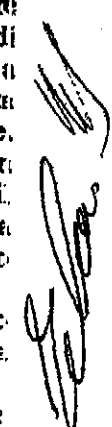














7. L'Azienda conferma che dal 1° gennaio 2013 i cellulari aziendali saranno assegnati unicamente al personale che ne abbia esigenze tecniche derivanti prevalentemente dalla reperibilità e identificate dall'Azienda.
8. Le parti convengono che dal 1° gennaio 2013, e per tutta la vigenza del presente accordo, al personale a cui viene riconosciuto alla data di sottoscrizione del presente accordo il trattamento economico identificato dalla voce "ex indennità turno", lo stesso verrà sostituito, da un Importo Premiale Complessivo legato alla effettiva prestazione lavorativa resa, il cui valore complessivo sarà pari al 50% del valore originario del trattamento economico "ex indennità turno". Tale importo sarà erogato con le competenze del mese di settembre di ciascun anno di vigenza del presente accordo.

Il valore dell'Importo Premiale Complessivo sarà commisurato anche ad eventuali variazioni di regime di orario in corso d'anno avvenute successivamente al 1° gennaio 2013. La quota giornaliera dell'Importo Premiale Complessivo sarà calcolata assumendo convenzionalmente la durata del mese pari a 30 giorni. Tale quota, pertanto, si ricava dividendo per 360 il valore annuale dell'Importo Premiale definito. Detto valore sarà ridotto di tante quote giornaliere quanti sono i giorni di assenza nell'anno fiscale di riferimento - ad esclusione delle ferie, dei permessi retribuiti, infortunio, dell'astensione obbligatoria per maternità, dei giorni di ricovero ospedaliero e dei permessi retribuiti ex lege n.104/92.

Le parti si danno atto che alle somme in oggetto sarà applicato quanto previsto dalle disposizioni di legge relative alla tassazione agevolata per l'incremento della produttività e dell'efficienza organizzativa, e qualora ne ricorrano le condizioni anche ai sensi di quanto previsto dall'art. 1 commi 67 e 68 della legge 247/07 e successive modifiche e integrazioni. Le parti definiscono tale Importo Premiale Complessivo in senso omnicomprendente e pertanto lo stesso non avrà incidenza su tutti gli istituti contrattuali o di legge diretti, indiretti o differiti. Pertanto tale importo sarà escluso dalla base di calcolo del Trattamento di Fine Rapporto.

9. Le Parti si danno atto che l'Accordo dell'8 luglio 2008 in materia di Premio di Risultato è consensualmente risolto alla data odierna; inoltre le parti concordano che per tutta la vigenza del presente Accordo non sarà negoziato il Premio di Risultato.
10. Le parti convengono che dal 1° gennaio 2013 i buoni pasto riconosciuti agli aventi diritto avranno un valore facciale di 3,10 Euro ciascuno.

In considerazione delle finalità perseguite con la presente intesa, le Organizzazioni Sindacali si impegnano a non avanzare a nessun livello, per tutto il periodo di riferimento, richieste inerenti le materie disciplinate dal presente Protocollo, salvo quanto previsto ai punti successivi.

Le parti concordano di istituire un Organismo Paritetico Bilaterale, composto dai componenti le Segreterie Nazionali e Territoriali delle Organizzazioni Stipulanti la presente Intesa, dalla RSU, per un numero pari a 8, e dai componenti aziendali.

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Questo organismo avrà il compito di monitorare la condizione economica, l'andamento del business e di verificare l'applicazione del presente Protocollo.

L'Organismo si riunirà con cadenza quadrimestrale o su richiesta dell'Azienda o delle Segreterie Nazionali e Territoriali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti la presente intesa.

Tali incontri potranno svolgersi anche nell'ambito di quanto previsto dall'art. 1, lettera E, del vigente CCNL TLC.

Le parti si impegnano a rinegoziare i contenuti della presente intesa, a partire dalla possibilità di ridefinire la disciplina degli istituti contrattuali, ove si dovessero registrare consistenti miglioramenti rispetto alle previsioni dell'attuale piano strategico per il periodo 2012-2017 nonché nel caso in cui dovessero emergere situazioni incompatibili con gli obiettivi indicati.

Le parti concordano che la presente intesa, nonché gli accordi sottoscritti in pari data, decorrono dal 1° gennaio 2013 e che annullano e sostituiscono ogni altro accordo aziendale precedente come pure eventuali usi e consuetudini aziendali relativi alle materie oggetto degli stessi, i quali cessano di avere efficacia a far data dall'entrata in vigore degli stessi.

Alla scadenza del presente Accordo troverà applicazione la disciplina del CCNL TLC (Riduzioni dell'Orario di Lavoro).

Le parti si danno atto che con ciò si realizza quanto previsto dall'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011.

Letto, confermato e sottoscritto

Per la UNIVESTRIA Confindustria Roma

Francesco Segura

Per la Accenture Outsourcing Srl

Per la SLC-CGIL

Per la FISTel-CISL

Per la UILCom-UIL

Mano Garo

Per la UGL Telecomunicazioni

Per la R.S.A.

Allen
Mongelli
Bullfinch
De Fina

Luigi Filippi
Angela Furlan

A Alberto Costa

In relazione al punto 2 del Primo
Accordo, le Parti si danno atto che nel corso
del mese di gennaio p.v. si incontreranno al
fine di definire eventuali modalità condivise
di trattamento delle malattie in relazione
all'incidenza delle stesse sulla determinazione
dell'Importo Primario definito

Roberto Giuseppe Turchetti

Maria F.

Angela Furlan

Mongelli

Luigi Filippi

Alberto Costa

Angela Furlan

Roberto Giuseppe Turchetti