

Milano, 19 novembre 2007

## VERBALE DI INCONTRO

Il giorno 19 novembre 2007, presso la sede Omnia Service Center di Cagliari, si sono incontrati:

Omnia Service Center SpA rappresentata da Marianna Moser in qualità di Responsabile del Personale Operativo e da Ugo Palloni in qualità di Responsabile dei processi di Formazione e Sviluppo

e le Organizzazioni Sindacali SLC CGIL rappresentata da Giuseppe Nonnis, Isabella Murtas e A. Randaccio, FISTel CISL rappresentata da Alessandro Gardelli e UILcom UIL rappresentata da Riccardo Loi e Gianni Abbinante.

In apertura dell'incontro, l'Azienda procede a delineare una panoramica dei risultati dell'anno 2007 ed a fornire i riferimenti relativi agli sviluppi previsti per il 2008, facendo particolare riferimento a quanto segue:

- L'anno 2007 si chiude per il Gruppo Omnia Network con soddisfacenti obiettivi di fatturato. L'anno è stato caratterizzato da una molteplicità di investimenti in termini di ampliamento ed apertura di sedi operative accompagnate da acquisizioni di nuova clientela, i cui benefici si attendono negli anni a venire.
- Per l'anno 2008 il Gruppo prevede di proseguire con la politica degli investimenti e di ampliamento del business, anche in ambito internazionale
- L'Azienda sta affrontando la procedura di armonizzazione con migrazione verso l'area contrattuale delle Telecomunicazioni di tutte le posizioni attualmente ascritte all'area contrattuale del Commercio. Tale scelta strategica è dettata da esigenze di uniformità interna di trattamenti e dal riconoscimento del settore telecomunicazioni come maggiormente coerente con la vocazione del business aziendale

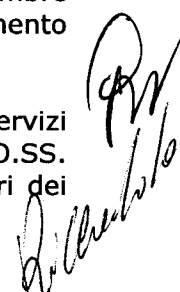
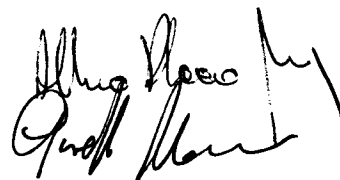
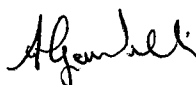
Nel quadro sopra esposto si iscrive l'apertura della sede di Cagliari, della quale l'Azienda effettua un bilancio positivo, confermandone le possibilità di sviluppo anche connesse all'implementazione di nuove attività e commesse.

L'Azienda precisa, nel quadro generale sopra esposto, le principali linee di sviluppo previste per la sede:

- Entro Dicembre 2007, come previsto nell'accordo siglato con le OO.SS. in data 25 giugno 2007, verrà completato il percorso di acquisizione del personale precedentemente impiegato presso Tiscali.
- Sono in fase di definizione le pratiche di acquisizione della nuova sede cagliaritana, la cui implementazione consentirà nuove opportunità di sviluppo in relazione alle aumentate possibilità di capienza di postazioni e di adeguatezza della struttura al business specifico di Omnia Service Center
- Nel corso del 2008 Omnia Service Center intende radicare la propria struttura presso la sede di Cagliari, promuovendo la crescita di figure professionali interne e avvalendosi del contributo di professionisti esterni al fine di dotare l'organico di una organizzazione completa e autonoma.

A tal fine, come previsto dall'accordo siglato con le OO.SS. già citato, entro dicembre 2007 verrà perfezionata la selezione interna delle figure necessarie al potenziamento dello staff di sala, le cui modalità di svolgimento sono state condivise con le OO.SS.

L'azienda segnala infine un'area di possibile criticità relativa al livello di qualità dei servizi erogati, per circoscrivere e risolvere la quale l'Azienda auspica la condivisione con le OO.SS. della sussistenza di strumenti atti al monitoraggio che possano costituire validi indicatori dei



livelli qualitativi del servizio al fine di consentire all'azienda interventi mirati di formazione e supporto organizzativo.

Le OO.SS., nel constatare l'aderenza degli sviluppi della sede di Cagliari a quanto concordato nel citato accordo, portano all'attenzione dell'Azienda alcuni argomenti e proposte per una comune riflessione.

In modo particolare, si segnalano:

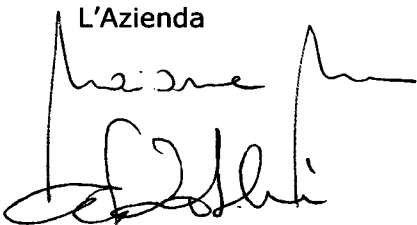
- l'esigenza di condividere, al fine di razionalizzarne l'impostazione, l'organizzazione degli orari di lavoro e della relativa turnistica. A tal fine le OO.SS. propongono l'apertura di un tavolo specifico entro 20 dicembre 2007
- l'esigenza di concertare un protocollo di utilizzo degli strumenti di controllo utili ai fini del monitoraggio della qualità
- l'esigenza, nel quadro delle procedure di valutazione dei lavoratori già prospettato nell'accordo del 25 giugno 2007, di stabilire il percorso congiunto di verifica e monitoraggio delle competenze e delle attitudini. A tal fine le OO.SS. propongono l'apertura di un tavolo specifico entro 20 gennaio 2008, sul quale affrontare congiuntamente anche l'esigenza esplicitata al punto precedente e relativa agli strumenti di controllo della qualità
- l'esigenza, compatibilmente con la competenza dei tavoli nazionali, di verificare tematiche proprie della contrattazione di secondo livello e dell'applicazione di un protocollo di relazioni industriali. A tal fine, le OO.SS. propongono un incontro di verifica della tematica da svolgersi entro 20 febbraio 2008
- l'esigenza di avere indicazioni relative all'attuale organigramma della sede di Cagliari. A tal fine le OO.SS. richiedono l'invio di un organigramma della sede, in relazione anche alle immediate opportunità di sviluppo della struttura dell'organico

L'Azienda accoglie le richieste di aperture di tavoli specifici e di incontri, secondo il calendario proposto dalle organizzazioni sindacali. Inoltre si impegna a fornire l'organigramma aziendale.

Le parti concludono l'incontro rinnovando il reciproco impegno alla collaborazione per lo sviluppo della operatività dell'Azienda sul territorio della Sardegna, convenendo nel giudicare positivamente il lavoro svolto fino a questo momento e delineando, come sopra descritto, le possibilità di miglioramento sia delle relazioni sia dell'organizzazione.

Cagliari, 19 novembre 2007

L'Azienda



Le OO.SS.

