

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno **20 aprile 2021**, si sono incontrati in collegamento “da remoto”:

HERACOMM S.p.A.

dott. Giancarlo Campri, Direttore Centrale Personale e Organizzazione, Procuratore Speciale
dott. Fabrizio Pancino, Responsabile Relazioni Industriali e Personale Settori Regolati
dott. Maurizio Magagni, Responsabile Servizi Amministrativi e Personale Aree Mercato
dott.ssa Chiara Di Rocco, Personale Direzione Centrale Mercato Centro
p.i. Italo Urso, Responsabile Relazioni Sindacali Settori Energia e Acqua
dott. Ugo Canonico, Responsabile Formazione Corporate e Organizzazione e Formazione Staff Centrali, Mercato e Innovazione

e **le OO.SS.** rappresentate dalle **Segreterie Regionali** Emilia Romagna di FILCTEM–CGIL; FEMCA–CISL; UILTEC–UIL e dalla **Rappresentanza Sindacale Unitaria** Hera Comm S.p.A. ed Hera Trading S.r.l.

Premesso che:

- dal mese di marzo 2020 la pandemia da Covid-19 ha comportato l'adozione di misure di contrasto e contenimento alla diffusione del virus, anche attraverso la decretazione d'urgenza ad opera del Governo Italiano ed il recepimento nelle aziende di specifici Protocolli condivisi con le OO.SS. e così è stato per il Gruppo Hera, in particolare, con i Protocolli sottoscritti in data 7 aprile e 15 Maggio 2020;
- con la sottoscrizione dei sopra richiamati Protocolli Aziendali, il Gruppo Hera, oltre a dare conferma delle misure intraprese per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus COVID-19 negli ambienti di lavoro, ha altresì previsto ulteriori misure organizzative e contrattuali alternative al ricorso agli ammortizzatori sociali di legge, finalizzate a limitare gli impatti economici e sociali del Virus COVID-19, quali:
 - conferma dell'utilizzo dello smart working per le attività compatibili con la modalità agile di lavoro;
 - conferma della modalità di lavoro “destinazione sul cantiere”;
 - piano straordinario di smaltimento ferie (entro il 31 maggio 2020) e specifiche garanzie;
 - impulso alla formazione da remoto;
 - specifici strumenti finalizzati alla gestione dell'emergenza a garanzia dei servizi non interrompibili.
- in relazione all'attività commerciale di Hera Comm SpA sono state messe in atto, anche con modalità emergenziali, molteplici azioni utili a gestire il nuovo trend dei carichi di lavoro registrato nel corso degli ultimi 12 mesi, valutando nel contempo l'evoluzione della pandemia e dei relativi provvedimenti legislativi emanati dal Governo;
- la situazione emergenziale è in continua evoluzione e pertanto si ritiene ancora più opportuno e strategico aumentare le competenze degli operatori coinvolti nelle attività commerciali sopra richiamate, accrescendo sia le loro competenze digitali, che quelle tecniche di gestione del ruolo, cogliendo anche l'importante occasione che deriva dalla prevista sostituzione del sistema CRM (Customer Relationship Management), che permetterà all'azienda di interagire più efficacemente con i propri clienti, semplificando i processi e migliorando la produttività.

Tenuto conto:

- della normativa vigente in tema di lavoro ed in particolare l'articolo 88 comma 1 del D.L. 19 maggio 2020 n. 34 convertito in Legge 17 luglio 2020 n. 77, che ha disposto l'istituzione presso

l'ANPAL del Fondo Nuove Competenze (d'ora in poi chiamato FNC), la cui finalità è quella di "innalzare il livello del capitale umano nel mercato del lavoro, offrendo ai lavoratori ed alle lavoratrici l'opportunità di acquisire nuove o maggiori competenze, sostenendo le imprese nel processo di adeguamento ai nuovi modelli organizzativi e produttivi determinati dall'emergenza epidemiologica da Covid-19";

- del Decreto Interministeriale 09 ottobre 2020;
- della determina n. 461 del 04 novembre 2020 di ANPAL ed il relativo avviso di ANPAL (termini, modalità di presentazione delle istanze nonché requisiti per l'approvazione delle stesse);
- del Decreto 22 gennaio 2021, Ministero del Lavoro e MEF.

Considerato che:

- le Parti reputano fondamentale l'attuazione di percorsi formativi, anche con modalità innovative, in modo tale da affrontare in maniera efficace la continua evoluzione del mercato e che l'accesso al Fondo Nuovo Competenze può contribuire alla realizzazione dei suddetti percorsi;
- il Fondo Nuove Competenze consente di rimodulare l'orario lavorativo dei dipendenti, con il mantenimento delle retribuzioni in essere, con la previsione che gli accordi di rimodulazione dell'orario di lavoro per mutate esigenze organizzative/produttive dell'Azienda stabiliscano che parte dell'orario di lavoro sia finalizzata alla realizzazione di appositi percorsi di sviluppo delle competenze dei dipendenti;
- destinatari dei percorsi di formazione di cui al precedente punto sono i dipendenti di Hera Comm SpA ai quali è rimodulato l'orario di lavoro, così come meglio definiti nell'allegato 1;
- la formazione rientrando nel FNC può essere erogata da parte dell'impresa, da tutti gli enti accreditati a livello nazionale e regionale nonché da altri soggetti che per statuto o istituzionalmente, sulla base di specifiche disposizioni legislative o regolamentari anche regionali, svolgono attività di formazione;
- la pandemia ha reso sempre più importante l'utilizzo della tecnologia digitale per la comunicazione a distanza, nonché l'utilizzo di strumenti evoluti di pianificazione delle attività, in coerenza con il nuovo scenario produttivo;
- a fronte delle innovazioni tecnologiche e di processo da introdurre, in risposta alle mutate esigenze dell'impresa, risulta essenziale adeguare le competenze interne all'azienda attuando piani formativi fortemente incentrati sull'acquisizione di conoscenze nei seguenti progetti/ambiti:
 - **Nuovo sistema di CRM** (Customer Relationship Management), sia in termini di navigazione e reperimento delle informazioni (mappa applicativa, informazioni sui prodotti di vendita e sui contratti dei clienti), che in termini di avvio e gestione di ogni processo relativo alle esigenze del Cliente (processi vendita, post vendita);
 - **Sviluppo delle competenze con focus sul personale front end** con particolare riferimento alle **abilità tecniche e gestionali** del ruolo (motivazione e gestione delle risorse, alla proattività commerciale, alle capacità relazionali, comunicative e di problem solving) e alle **competenze digitali** (Digital Workplace, Cybersecurity, Data Analytics, Data Driven e Decision Making oltre che attività di planning e collaborations connesse all'utilizzo degli strumenti per il lavoro da remoto, alla gestione delle risorse da remoto).
- è intenzione delle Parti sottoscrivere l'accordo sindacale di cui all' art. 88 comma 1 del D.L. 19 maggio 2020 n. 34 convertito in Legge 17 luglio 2020 n. 77.

Tutto ciò premesso e considerato le Parti convengono quanto segue:

- 1) la premessa costituisce parte integrante del presente accordo;

- 2) Le Parti, al fine di consentire lo svolgimento di piani formativi efficaci in relazione agli ambiti sopra menzionati, atti a garantire ai lavoratori l'acquisizione effettiva di competenze coerenti con il piano di trasformazione in corso, nonché l'innalzamento del capitale umano interessato, concordano sulla rimodulazione dell'orario di lavoro applicato dall'Azienda per il periodo dal 24 maggio 2021 al 23 agosto 2021, nella misura di seguito riportata. Nel caso in cui la data di approvazione del piano formativo da parte dell'ANPAL dovesse determinare l'impossibilità di avviare compiutamente i percorsi formativi già dal 24 maggio 2021, le Parti concordano che la rimodulazione dell'orario di lavoro potrà interessare, se ed in quanto necessario, anche il mese di settembre 2021, sempre nel rispetto del limite massimo di 90 giorni come previsto dal Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze del 9 ottobre 2020 in materia;
- 3) Nel periodo interessato, di cui al punto precedente, l'orario di lavoro settimanale verrà rimodulato, senza alcun effetto sugli istituti retributivi diretti ed indiretti, al fine di dedicare un numero di ore pro-capite coerente con l'attuazione del piano formativo di cui all'allegato 1. Si riportano pertanto di seguito il numero dei lavoratori e i ruoli coinvolti e il totale delle ore di formazione per tipologia di progetto. Si precisa che i valori relativi alle ore sono espressi in formato decimale.

Titolo progetto	Dettaglio	n. lavoratori	Ruoli /Area coinvolti nella formazione	Ore Totali
Progetto nuovo sistema di CRM	Formazione sull'utilizzo del nuovo sistema CRM (Salesforce)	427	<ul style="list-style-type: none"> • Addetto/Specialista Sportelli • Team Leader Sportelli • Coordinatore Sportelli • Tutti i ruoli dell'Area Front End • Tutti i ruoli dell'Area Marketing • Tutti i ruoli dell'Area Vendita • Tutti i ruoli dell'Area Back Office • Tutti i ruoli dell'Area Portafoglio Energy e Normativa 	11.144,00
Progetto Sviluppo competenze con Focus su personale Front End	Filone Sviluppo competenze gestionali	96	<ul style="list-style-type: none"> • Addetto/Specialista Sportelli • Team Leader Sportelli • Coordinatore Sportelli 	3.694,8
	Filone sviluppo competenze digitali	96	<ul style="list-style-type: none"> • Addetto/Specialista Sportelli • Team Leader Sportelli • Coordinatore Sportelli 	1.959
			Totale ore di formazione previste	16.797,8

Di seguito il dettaglio della rimodulazione dell'orario di lavoro in base Ruoli/Area dei lavoratori impattati dai progetti:

- N. **6.476,30** ore per i ruoli di Addetto/Specialista di Sportelli;
- N. **831,30** ore per i ruoli di Team Leader Sportelli;
- N. **530,30** ore per i ruoli di Coordinatore Sportelli;
- N. **945,00** ore per i ruoli dell'Area Front End;
- N. **1.932,00** ore per i ruoli dell'Area Vendita;
- N. **588,00** ore per i ruoli dell'Area Marketing
- N. **4.914,00** ore per i ruoli dell'Area Back Office;
- N. **581,00** ore per i ruoli dell'Area Portafoglio Energy e Normativa

- 4) Il piano formativo (allegato 1), in linea con le previsioni del D.lgs. n.13/2013 e del DM 30 Giugno 2015, finalizzato a supportare l'attuale evoluzione organizzativa del lavoro, è stato costruito sull'analisi del gap tra le competenze possedute e quelle richieste per svolgere il ruolo assegnato, in coerenza con le evoluzioni aziendali in atto descritte in premessa. Il piano formativo, inoltre, consente l'acquisizione di competenze in linea con quelle richieste per il conseguimento di una

qualificazione EQF (3 o 4 o superiori) in coerenza con la Raccomandazione Europea sui percorsi di miglioramento delle competenze del 19 dicembre 2016, e può contribuire all'acquisizione delle qualifiche stesse;

- 5) Tutti i corsi previsti all'interno degli ambiti sopra descritti sono quindi riconducibili a macro-obiettivi formativi e di sviluppo delle risorse impiegate in ambito commerciale, così sintetizzabili:
 - Costruire capacità digitali su larga scala;
 - Formare i dipendenti all'utilizzo del nuovo sistema di CRM (Customer Relationship Management);
 - Accrescere le abilità tecniche e gestionali del ruolo;
 - Formare le risorse all'utilizzo dei nuovi tools introdotti per agevolare il lavoro a distanza, in coerenza e con le modalità previste dal verbale di incontro del 28 settembre 2020;
 - Garantire la comprensione e l'adozione da parte del management di nuovi strumenti coerenti con la digitalizzazione e il lavoro a distanza;
- 6) Alla luce dell'attuale situazione sanitaria, al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei dipendenti, la formazione verrà erogata esclusivamente con modalità a distanza e comprenderà classi virtuali e corsi su piattaforma digitale (e-learning), i cui requisiti tecnici di idoneità sono descritti nell'allegato 1;
- 7) La formazione verrà erogata in parte da Enti esterni certificati e in parte da formatori interni in possesso dei requisiti tecnici, fisici e professionali di capacità formativa per lo svolgimento del progetto, come descritti in dettaglio nell'allegato 1;
- 8) L'acquisizione delle competenze da parte dei discenti verrà attestata dall'Ente/Struttura Esterno incaricato della delivery della formazione e/o dall'azienda nel caso la delivery sia erogata internamente, secondo le modalità descritte nell'All. 1;
- 9) Come meglio specificato nell'Allegato 1, i dipendenti interessati dai piani formativi sono n. **427**, esclusi i dirigenti, per un totale complessivo di **16.797,8** ore di formazione da completare in massimo 90 giorni decorrenti dall'approvazione della domanda presentata ad ANPAL;
- 10) Le Parti concordano che l'andamento del processo formativo di cui al presente Accordo sarà oggetto di monitoraggio e verifiche congiunte fra le Parti, con cadenza mensile. Sarà prevista una eventuale verifica tra le parti anche nel caso di slittamento del piano formativo ed a fine progetto;
- 11) Gli allegati al presente accordo sono parte integrante della presente intesa.

Letto, convenuto e sottoscritto.

HERA COMM S.p.A.

dott. Giancarlo Campri,
Direttore Centrale Personale e Organizzazione
Procuratore Speciale

Le OO.SS. Regionali Emilia Romagna

FILCTEM – CGIL

FEMCA – CISL

UILTEC – UIL

**La Rappresentanza Sindacale Unitaria
Hera Comm S.p.A. ed Hera Trading S.r.l.**