

Roma, 1° aprile 2019
Prot. n. 388 - dc.bo.

Spett.li

MINISTERO DEL LAVORO E POLITICHE SOCIALI - Via Forno, 8 – 00192 Roma
REGIONE LAZIO - Direzione Lavoro - Area vertenze e Interventi a sostegno del reddito - Via Rosa Raimondi Garibaldi, 7 - 00145 Roma
REGIONE PUGLIA - Servizio Politiche per il lavoro Via Corigliano – Z.I. e/o CIAPI – 70123 Bari
Provincia di Taranto – Settore Agenzia del Lavoro e Formazione Professionale – Via Anfiteatro, 4 - 74123 Taranto
SLC CGIL NAZIONALE - Piazza Sallustio, 24 - 00187 Roma
FISTEL CISL NAZIONALE - Via Salaria, 83 - 00198 Roma
UILCOM UIL NAZIONALE - Via Amilcare Ponchielli, 4 Int.3 – 00198 Roma
UGL Telecomunicazioni Nazionale – Via Giovanni Da Procida, 20 – 00162 Roma
SLC CGIL Roma e Lazio – Via Michelangelo Buonarroti 12 – 00185 Roma
FISTEL CISL Roma e Lazio – Via Carlo Felice 101 – 00185 Roma
UILCOM UIL Roma e Lazio – Via Palestro 3 – 00185 Roma
UGL Tlc Roma c/o Nazionale - Via Giovanni Da Procida, 20 – 00162 Roma
SLC CGIL PUGLIA - Via Calace, 4 – 70123 BARI
FISTEL CISL Puglia - Via Giulio Petroni, 15/F - 70124 Bari
UILCOM UIL PUGLIA - Via A. Manzoni, 65 - 70122 Bari
UGL Tlc Taranto c/o Nazionale - Via Giovanni Da Procida, 20 – 00162 Roma

E, p.c.: Spett.le

Soc. In & Out S.p.A. - Via di Priscilla 101 – 00198 Roma

Oggetto: Misure per il sostegno al reddito, in deroga a quanto previsto dalla normativa vigente, per i lavoratori dipendenti dalle imprese del settore del call-center ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 sexies. Legge 28 marzo 2019, n. 26 anche in relazione all'art. 44 comma 7 D.lgs. 148/2015.

La nostra Associata Soc. In & Out S.p.A. a socio unico, con sede legale in Roma, svolge principalmente attività di *customer care* alle imprese, ossia di ausilio nella instaurazione e nella gestione di relazioni personalizzate con la clientela di riferimento, mediante impiego di diversi strumenti e modalità di comunicazione.

La In&Out S.p.A. a socio unico è, quindi, una società di servizi di *customer care* e di supporto alle strategie commerciali, volti a rispondere alle esigenze di imprese e di altri soggetti Clienti. In particolare, la Società persegue gli obiettivi suddetti anche mediante la realizzazione di campagne telefoniche, commissionate dai Clienti, concretantisi nella realizzazione di contatti, in modalità sia *inbound* che *outbound*, allo scopo di fornire adeguata informativa ai soggetti contattati circa i prodotti ed i servizi offerti dai Clienti stessi.

/./.

UNINDUSTRIA - 00155 Roma - Via Andrea Noale, 206 Telefono: 06844991 - Fax: 068542577
Email: info@un-industria.it www.un-industria.it

Attualmente la Società, inquadrata all'INPS nel settore Terziario, ha un organico di n. 1.879 dipendenti (di cui n. 1.851 impiegati, n. 20 quadri e n. 8 dirigenti), occupati presso le unità produttive di Taranto e Roma-Fiumicino.

Il rapporto di lavoro di tutti i dipendenti, ad eccezione dei Dirigenti, è regolato dal CCNL per le Imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni del 1° febbraio 2013 e s.m.i..

Ai sensi e per gli effetti delle norme richiamate in oggetto, con la presente si comunica che la Società si trova nella necessità di ricorrere alla Cassa Integrazione Guadagni in deroga per i lavoratori dipendenti dalle imprese del settore del call-center per la durata di n. 12 mesi, nel rispetto dei termini di legge, per un numero massimo di 1.070 dipendenti (tra operatori e supervisori), distribuiti per sede come segue, che verranno sospesi dal lavoro fino ad un massimo di zero ore.

| | |
|----------------|---|
| Sede | Tetto massimo lavoratori sospesi/o a riduzione dell'orario di lavoro: |
| Taranto | n. 839 operatori e n. 50 supervisori |
| Roma-Fiumicino | n. 168 operatori e n. 13 supervisori |

Totale complessivo n. 1.007 operatori e n. 63 supervisori

Quanto ai motivi che rendono inevitabile il ricorso all'ammortizzatore sociale di cui all'oggetto si precisa quanto segue.

La Società versa da anni in uno stato di grave crisi economica e finanziaria, delineatasi a seguito di vari e concorrenti motivi, tra i quali, in via esemplificativa:

- la situazione complessiva dell'economia italiana, caratterizzata da una fase di riduzione generalizzata dei consumi, da cui deriva una situazione vieppiù aggravata per il mercato CRM italiano (come confermato dall'apertura di ammortizzatori sociali nella totalità delle maggiori imprese del settore), connotato da una crescita che, per essere più stabile, dovrebbe essere accompagnata da un'ottimizzazione dei servizi e degli investimenti all'interno di un quadro di riferimento comune;
- la scarsa remuneratività di alcune commesse, derivante dal continuo decremento delle tariffe riconosciute ai fornitori di servizi in *outsourcing* di Customer Care, determinato anche da effetti distorsivi sul costo del lavoro;
- il disequilibrio, che ha ormai assunto carattere strutturale, degli orari di lavoro settimanali rispetto alle attuali curve di distribuzione dei volumi di traffico telefonico che caratterizzano le commesse ad oggi gestite dalla Società.

L'azienda, nel corso di molteplici incontri, appositamente convocati nell'obiettivo, successivamente fallito, di concordare azioni a sostegno dei lavoratori impattati dal problema, da ultimo quelli tenutisi il 12 marzo ed il 26 marzo 2019, ha anche illustrato alle Organizzazioni Sindacali: 1) l'aggravarsi della situazione aziendale, determinata anche dal continuo decremento delle tariffe e dalla recente significativa contrazione dei volumi; 2) la imprescindibile necessità di perseguire azioni di mantenimento della competitività aziendale, volte verso i correlati, e necessari, obiettivi di recupero di redditività e riequilibrio patrimoniale - finanziario; 3) la conseguente necessità di trovare soluzioni condivise atte a prevenire e/o attenuare, per quanto possibile, gli ulteriori effetti pregiudizievoli correlati all'aggravarsi della congiuntura economica, nonché di perseguire il riequilibrio e la più efficiente redistribuzione delle risorse; 4) la riscontrata insufficienza delle iniziative conservative adottate nell'ultimo biennio, volte alla modifica degli assetti organizzativi

aziendali sostanzialmente incidenti su posizioni operative e di staff, con conseguente adozione di provvedimenti ex art. 2103 cod. civ..

In questo scenario di contrazione dei ricavi, il controllo dei costi e la ricerca di livelli di produttività accettabili si pongono come condizioni imprescindibili per il raggiungimento delle condizioni di efficienza indispensabili per sostenere i livelli di concorrenza del mercato di riferimento.

Tanto premesso, la Società ha riscontrato, con specifico riferimento a quelle posizioni direttamente interessate dalla contrazione dei volumi, la necessità di fare ricorso ad ammortizzatori sociali idonei a fronteggiare la situazione descritta, individuando in quello introdotto dall'art. 26 sexies. Legge 28 marzo 2019, n. 26 (Misure di sostegno al reddito per i lavoratori dipendenti dalle imprese del settore dei call center) indicato in epigrafe, lo strumento più funzionale tra quelli offerti dal legislatore, anche in deroga alla legislazione ordinaria.

Nel dettaglio, quanto ai criteri di individuazione dei lavoratori da sospendere in CIGS, si precisa quanto segue. Stante la specificità dell'attività svolta, le esigenze di professionalità, le condizioni contrattuali imposte dai clienti e il rispetto del vigente CCNL, l'applicazione dell'ammortizzatore riguarderà gli operatori ed i supervisori addetti alle seguenti commesse, che hanno evidenziato una contrazione dei relativi volumi di attività: ILIAD, ENI, Enel SEN (Enel Servizio Elettrico Nazionale).

Viceversa, l'ammortizzatore non interesserà gli addetti alla commessa AC e AM, in considerazione sia del blocco di autorizzazione di nuove matricole imposto dal Cliente, sia della ricognizione di infungibilità e della specifica professionalità, come richiesta dai predetti Clienti.

In particolare, per quanto concerne AC, i dipendenti che prestano la loro attività su tale commessa hanno ricevuto una continua formazione (spesso erogata dal Cliente) e maturato una profonda esperienza sui vari aspetti tecnici dei prodotti e dei servizi offerti dalla clientela, oltre a dover possedere comprovata conoscenza della lingua inglese.

Relativamente ad AM, le condizioni contrattuali prescritte dal Cliente impongono il rispetto di skill particolari, da verificare e comprovare attraverso rigorosi processi di Assessment obbligatori, con relativa verifica mediante colloqui selettivi e test interni previsti dal BEST R&S su conoscenza PC, videoscrittura, navigazione internet, problem solving.

Pertanto i dipendenti addetti alle predette Commesse (AM e AC), risultando infungibili per lo svolgimento della relativa attività, non saranno destinatari dell'applicazione dell'ammortizzatore sociale, con ogni relativo effetto contrattuale e di legge.

Parimenti, l'ammortizzatore non interesserà, tra gli altri, gli addetti alla commessa Enel Mercato Libero ed Enel Energia Inbound (teleselling), in considerazione: degli skill particolari di vendita con resa minima richiesti dal Committente; della suddivisione della relativa attività su code di traffico (tali da rendere necessario, per la relativa evasione, il ricorso a forme di lavoro flessibile e/o al lavoro supplementare, non sussistendo in ambito aziendale rapporti di lavoro articolati su turni spezzati); della preclusione ad operare movimentazioni di personale inerenti la suddetta Commessa, in relazione sia al blocco di autorizzazione a nuove matricole imposto dal Cliente, sia e soprattutto alla circostanza per la quale la Commessa in questione è attualmente in regime di nuovo affidamento mediante gara (con i relativi meccanismi di garanzia nella individuazione del personale stabilmente addetto alla commessa interessata dalla procedura ad evidenza pubblica, come prescritti dalla c.d. clausola sociale ex art. 53 CCNL Telecomunicazioni).

Nell'ambito delle commesse interessate, l'articolazione della riduzione oraria per effetto dell'applicazione dell'ammortizzatore:

- potrà avvenire compatibilmente con le esigenze aziendali in modalità orizzontale e verticale, da pianificarsi sulla base delle esigenze produttive aziendali. Al contempo, la riduzione dell'orario di lavoro per effetto dell'ammortizzatore sarà applicata nei confronti di tutti i destinatari addetti alle commesse interessate, secondo meccanismi di rotazione e con bilanciamento coerente alla ripartizione *pro tempore* di attività e comparti delle commesse stesse, tenuto conto delle pianificazioni operate sulla base delle matrici.

Per far fronte a tale negativa situazione, la Società attuerà in costanza di cassa integrazione un piano di risanamento volto a fronteggiare gli squilibri di natura produttiva, finanziaria, gestionale o derivanti da condizionamenti esterni. Detto piano di risanamento prevede interventi finalizzati alla continuazione dell'attività aziendale e, per quanto possibile, alla salvaguardia occupazionale, come di seguito illustrati per grandi linee.

In particolare, la società si impegna ad attivarsi per partecipare a Bandi di formazione finanziata, al fine di erogare formazione a più personale possibile, anche durante la vigenza e l'applicazione dell'ammortizzatore sociale ed incrementare le conoscenze e gli skill indispensabili, unitamente all'abilitazione di nuove matricole autorizzate dal Cliente, per essere adibiti alle altre commesse gestite dalla società, non impattate dall'ammortizzatore sociale.

Al contempo, l'azienda proseguirà altresì le verifiche interne, attraverso un processo rivolto ai dipendenti che dovranno accedere alle altre commesse gestite dalla Società, sulla base di un processo di selezione e formazione comprensivo di diverse fasi.

L'assegnazione alle altre commesse gestite dalla società è subordinata, oltre che al superamento del processo selettivo suddetto, al conseguimento da parte delle risorse interessate dei KPI ai medesimi comunicati su base mensile e risultanti dalla media campagna di specifica adibizione.

Inoltre, nello scenario di mercato descritto, sempre più critico e dalle incerte prospettive, la società ritiene che lo strumento della formazione continua e riqualificazione – seppur non risolutivo e necessariamente collegato ad un profondo ed immediato mutamento e miglioramento del mercato CRM in Italia – possa svolgere un ruolo importante al fine di contribuire alla salvaguardia dei livelli occupazionali.

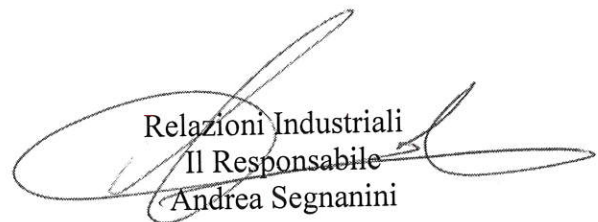
A tal fine la società si rende disponibile ad avviare un progetto sperimentale di riqualificazione verso profili con competenze informatiche e/o di lingua straniera e/o di competenze *multiskill* ad alta riconoscibilità nel mercato; ciò nella prospettiva di avviare nel medio periodo – qualora le condizioni produttive ed economiche lo consentano – un più ampio progetto volto a consentire al personale delle Sedi di Taranto e Roma / Parco Leonardo di arricchire le proprie conoscenze ed acquisire competenze informatiche o trasversali per aumentarne l'occupabilità attraverso percorsi formativi mirati.

Il progetto prevede la formazione in aula, anche erogata da competenti strutture esterne, la somministrazione di specifici test atti a valutare la corretta acquisizione dei contenuti del corso, nonché il conseguimento della relativa certificazione finale.

I soggetti che risulteranno idonei (ed avranno quindi conseguito le predette certificazioni) verranno tenuti in considerazione per eventuali possibili esigenze all'interno delle commesse infungibili gestite dalla società; e ciò anche nell'ottica di implementare un percorso virtuoso atto a valorizzare quanto più possibile l'impiego di risorse interne e delle relative professionalità. In ogni caso il conseguimento della certificazione sarà la condizione necessaria per l'occupabilità all'interno del mercato del lavoro di riferimento ed in particolare della filiera.

La Società rimane a disposizione per fornire tutti i chiarimenti in relazione al provvedimento da adottare e, per tutto quanto sopra, si richiede a codesto Spettabile Ministero, in nome e per conto della nostra Associata, di procedere alla convocazione delle parti ai fini degli adempimenti procedurali previsti per legge.

Distinti saluti.



Relazioni Industriali
Il Responsabile
Andrea Segnanini