

Roma, 22 ottobre 2019

Spett.le I.N.P.S.  
[dc.acquistiappalti@postacert.inps.gov.it](mailto:dc.acquistiappalti@postacert.inps.gov.it)

e p.c.

Spett.li OO.SS.  
Slc Cgil – Nazionale  
[segreteria nazionale@slccgil.telecompost.it](mailto:segreteria nazionale@slccgil.telecompost.it)

Fistel Cisl – Nazionale  
[fistel@pec.cisl.it](mailto:fistel@pec.cisl.it)

Uilcom Uil – Nazionale  
[uilcomnazionale@legalmail.it](mailto:uilcomnazionale@legalmail.it)

UGL Telecomunicazioni - Nazionale  
[segreteria@pec.ugltelecomunicazioni.org](mailto:segreteria@pec.ugltelecomunicazioni.org)

Comdata S.p.A.  
[comdata@pec.comdata.it](mailto:comdata@pec.comdata.it)

Network Contacts S.r.l.  
[network-contacts@legalmail.it](mailto:network-contacts@legalmail.it)

*Trasmessa tramite posta elettronica certificata*

**Oggetto: Necessità di audizione urgente con RTI subentrante da parte RTI uscente (servizio Contact Center I.N.P.S.)**

Con riferimento alla presunta, ma decisamente contestata, mancanza di collaborazione dell'RTI allo stato uscente avuto riguardo al trasferimento dei dati richiesti dall'RTI allo stato subentrante, finalizzati alla produzione della documentazione probante il perimetro degli aventi diritto all'assunzione presso la RTI subentrante, le Scriventi Società Covisian S.p.A. e Transcom Worldwide S.p.A. ritengono doveroso precisare congiuntamente quanto segue.

L'RTI allo stato subentrante ha richiesto di comprovare l'assegnazione esclusiva del personale alla commessa INPS anche giustificando la mancata prestazione di lavoro, fornendo i dati dei lavoratori coinvolti nell'applicazione della clausola sociale della commessa INPS – per i quali nei periodi 2.2.2019 – 2.8.2019 e 3.8.19 - 31.10.19 dovessero risultare le *loggature* di presenze inferiori al 70% del normale monte ore – comunicando all'RTI subentrante altresì la durata dell'assenza e la relativa causale

(infortunio, malattia, gravidanza, puerperio, permessi per cariche politico-sindacali, aspettative per motivi personali o familiari, congedi parentali, ecc.).

Riteniamo doveroso sottolineare che, con il verbale sottoscritto tra le OO.SS. Nazionali e la Direzione Centrale Acquisti e Appalti di INPS, in data 8 febbraio 2017 (che ad ogni buon fine si allega), venivano definite, ancor prima della emissione delle tabelle del Ministero del Lavoro pubblicate nella prima versione in data 29 dicembre 2017, le ipotesi di costo medio orario basandosi sui seguenti razionali: i) sul costo annuo per operatore previsto dal C.C.N.L. TLC, ii) *"divisione del costo annuo pro capite per il numero di giornate lavorate, depurate sulla base di una stima delle assenze annuali del lavoratore (ferie, malattie, assemblee sindacali, ecc.), nonché dai cd. "minuti improduttivi" (per pause generali ed ex 626, formazione on the job, attesa in coda, inefficienza tra tempo di badge e tempo di log, ecc.)"*. Applicando pertanto - come dovuto - la tabella allegata al verbale predetto, si evince chiaramente che le ore di loggatura media sono n. 1086 pari al 52% delle ore annue teoriche complessive ammontanti a n. 2088 ore (coincidenti con le ore teoriche contrattuali di un operatore a tempo pieno full-time).

Alla luce di quanto sopra, è evidente che la soglia di "anomalia" rispetto alla quale sia ritenuto necessario da parte dell'RTI subentrante acquisire la documentazione probante le causali di assenza sia appunto quella del 52% e non del 70%.

Fermo restando quanto sopra, tuttavia, proprio per dare il senso della nostra massima collaborazione al fine di giungere quanto prima al raggiungimento di un accordo sindacale che consenta, da un lato, di adempiere agli obblighi contrattuali e, dall'altro, di preservare integralmente i livelli occupazionali, siamo disponibili a fornire i dati richiesti anche per quelle persone che presentino una soglia di differenza tra log ed ore contrattuali inferiori al 70%, pur non condividendone i presupposti come sopra ampiamente rappresentato.

Come del tutto evidente, la richiesta dell'RTI subentrante, in qualunque forma e misura ciò avvenga, implica necessariamente il trattamento di dati personali dei lavoratori.

L'RTI allo stato uscente, con la presente, intende ribadire anche pubblicamente, la propria totale disponibilità alla trasmissione di tali dati a condizione che l'RTI subentrante:

- 1) espliciti formalmente la richiesta di tali dati quale condizione essenziale per applicazione della clausola sociale;
- 2) assuma formale impegno a trattare i dati ricevuti esclusivamente per applicazione della clausola sociale;
- 3) manlevi le società dall'RTI uscente da ogni eventuale danno prodotto dal trattamento dei dati formalmente richiesto.

In mancanza del verificarsi delle suddette condizioni, restiamo comunque disponibili a fornire i dati richiesta in forma aggregata.

Tale complessiva posizione è stata ampiamente e da giorni rappresentata all'RTI uscente per tramite dei rispettivi consulenti legali.

Tutto ciò premesso, ci permettiamo di sollecitare una formale convocazione, in presenza dell'RTI subentrante, presso di Voi per dirimere questo punto imprescindibile per la positiva prosecuzione della procedura di cambio di appalto.

Distinti Saluti,



---

Covisian S.p.A.

Amministratore Delegato

Ruggero Maria Verazzo



---

Transcom Worldwide S.p.A.

Amministratore Delegato

Gianluca Gemma



DIREZIONE CENTRALE ACQUISTI E APPALTI

VERBALE DEL 08/02/2017

Oggetto: servizi di contact center. Determinazione del costo per personale ex art. 1, comma 243, della Legge 11 dicembre 2016, n. 232.

Tra

**INPS – ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE** (Codice Fiscale n. 80078750587, Partita IVA n. 02121151001), con sede in Roma, Via Ciro il Grande n. 21, CAP 00144, nella persona del Dott. Vincenzo Caridi, nato a Melito di Porto salvo (RC) il 15 maggio 1964, in qualità di Direttore della Direzione Centrale Acquisti e Appalti dell'INPS, con la qualifica di Dirigente Generale, domiciliato nella qualità presso la sede centrale dell'Istituto (di seguito denominato anche Istituto);

E

SLC-CGL rappresentata Scheggi Martina e Del Cimmuto Marco

FISTEL-CISL rappresentata da Giorgio Serao e Eliana Puma

UILCOM-UIL rappresentata da Giuseppe Fabio Gozzo

UGL-TELECOMUNICAZIONI rappresentata da Stefano Conti

PREMESSO CHE

- a) l'INPS, unitamente alla soc. Equitalia S.p.a., ha necessità di provvedere con urgenza alla pubblicazione della nuova procedura di gara per l'affidamento del servizio di Contact center multicanale unificato;
- b) l'art. 24-bis, comma 10, del D.L. n. 83/2012 (convertito con legge n. 134/2012), come modificato dall'art. 1, comma 243, della Legge 11 dicembre 2016, n. 232 (legge di stabilità 2017), ha statuito, a decorrere dal 1° gennaio 2017, che *"per le amministrazioni aggiudicatrici e gli enti aggiudicatori che procedono ad affidamenti di servizi a operatori di call center l'offerta migliore è determinata al netto delle spese relative al costo del personale, determinato ai sensi dell'articolo 23, comma 16, del decreto legislativo 18 aprile 2016, n.*


  
MS





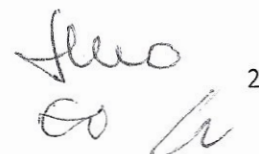
50, ovvero sulla base di accordi con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative”;

- c) il citato art. 23, comma 16, prevede che “per i contratti relativi a lavori, servizi e forniture, il costo del lavoro è determinato annualmente, in apposite tabelle, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali sulla base dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale tra le organizzazioni sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentativi, delle norme in materia previdenziale ed assistenziale, dei diversi settori merceologici e delle differenti aree territoriali. In mancanza di contratto collettivo applicabile, il costo del lavoro è determinato in relazione al contratto collettivo del settore merceologico più vicino a quello preso in considerazione”;
- d) a seguito di interlocuzioni intercorse con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, l’Istituto ha avuto conferma che, alla data odierna, il predetto Dicastero non ha emanato le tabelle finalizzate alla determinazione del costo del lavoro per il personale dipendente di società che gestiscono servizi di contact center;
- e) stante la richiamata urgenza di pubblicare la nuova procedura per l’affidamento del servizio in parola e in applicazione della sopra riportata normativa, è prioritario per l’Istituto determinare correttamente le spese relative al costo del personale, le quali non saranno soggette a ribasso d’asta;
- f) a tal fine, l’Istituto ha stilato l’allegata ipotesi di costo medio orario del personale, suddiviso per livello retributivo, basandosi sui razionali di seguito indicati:
1. estrapolazione del costo annuo per operatore sulla base delle retribuzioni tabellari previste dal CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione stipulato il 1° febbraio 2013;
  2. divisione del costo annuo pro capite, come sopra calcolato, per il numero di giornate lavorative, depurate sulla base di una stima delle assenze annuali del lavoratore (ferie, malattie, assemblee sindacali ecc.), nonché dai cd. “minuti improduttivi” (per pause generali e 626, formazione on the job, attesa in coda, inefficienza fra tempo di badge e tempo di log, ecc.);
- g) le predette valutazioni sono state preliminarmente trasmesse alle associazioni datoriali di settore ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL e ASSOCONTACT;
- h) in data odierna le associazioni sindacali maggiormente rappresentative del settore, SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL e UGL-Telecomunicazioni, intervenute presso la Direzione Centrale Acquisti e Appalti dell’INPS, hanno reputato corrette e condivisibili le valutazioni sul costo del personale relativamente agli operatori di call center operate dall’Istituto;
- i) come rappresentato dalle OO.SS., l’Istituto si impegna a tenere conto, in sede di redazione della documentazione di gara, dell’incidenza relativa agli scatti di anzianità biennali maturati previsti dal CCNL, in funzione dell’applicazione della clausola sociale;

  
MS





  
2

LE PARTI, COME SOPRA RAPPRESENTATE, APPROVANO,

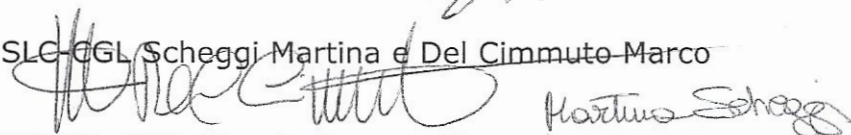
ai fini della pubblicazione, da parte di INPS e di Equitalia, della nuova procedura di gara per l'affidamento del servizio di Contact center multicanale unificato, l'allegata tabella, riportante il costo medio orario del personale del settore delle telecomunicazioni - servizio di telefonia, la quale forma parte integrante e sostanziale del presente verbale.

Letto, approvato e sottoscritto.

Per INPS Dott. Vincenzo Caridi



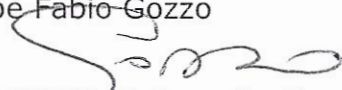
Per SLC-GGL Scheggi Martina e Del Cimmuto Marco



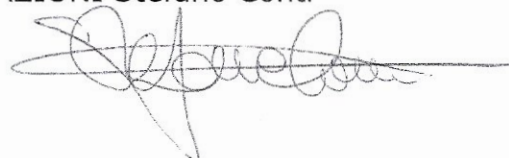
Per FISTEL-CISL Giorgio Serao e Eliana Puma



Per UILCOM-UIL Giuseppe Fabio Gozzo






Per UGL-TELECOMUNICAZIONI Stefano Conti



	livello 2	livello 3	livello 4	livello 5	livello 6	livello 7	quadro
contribuzione inps	3,0305	3,2769	3,4785	3,7411	4,3466	4,8758	4,9591
contribuzione inail	0,0507	0,0548	0,0582	0,0626	0,0727	0,0816	0,0830
<b>totale A</b>	<b>3,0812</b>	<b>3,3317</b>	<b>3,5367</b>	<b>3,8037</b>	<b>4,4193</b>	<b>4,9574</b>	<b>5,0421</b>
totale retribuzione B	10,1423	10,9669	11,6416	12,5205	14,5469	16,3179	16,5968
previdenza integrativa	0,1217	0,1316	0,1397	0,1502	0,1746	0,1958	0,1992
totale TFR C	0,7006	0,7575	0,8041	0,8648	1,0048	1,1271	1,1464
<b>totale A+B+C = costo orario</b>	<b>14,0458</b>	<b>15,1877</b>	<b>16,1221</b>	<b>17,3392</b>	<b>20,1456</b>	<b>22,5982</b>	<b>22,9845</b>
totale : media h lavorate= costo mensile	2125,5521	2298,3551	2439,7573	2623,9481	3048,6280	3419,7878	3478,2386
costo annuo *	25602,6248	27676,2608	29373,0873	31583,3772	36679,5362	41133,4541	41834,8629
costo orario su 1086 ore produttive effettive	23,5752	25,4846	27,0470	29,0823	33,7749	37,8761	38,5220
costo al minuto	0,3929	0,4247	0,4508	0,4847	0,5629	0,6313	0,6420

\* comprensivo di € 96,00 pro capite annui per assistenza integrativa sanitaria




  
 4ES