

Roma, 4 marzo 2020
Prot. n. 279 – dc.bo.

Spett.li

MINISTERO DEL LAVORO E POLITICHE SOCIALI - Via Fornovo, 8 – 00192 Roma
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 e Roma – Via Giovanni Da Procida, 20 – 00162 Roma
SLC CGIL Roma e Lazio - Via Michelangelo Buonarroti n. 12 – 00185 Roma
FISTEL CISL Lazio - Via Carlo Felice, 101 – 00185 Roma
UILCOM UIL Roma e Lazio - Via Palestro, 3 - 00185 Roma
SLC CGIL Lombardia - Corso di Porta Vittoria, 43 – 20122 Milano
FISTEL CISL Lombardia - Via Tadino 23 - 20124 Milano
UILCOM UIL Lombardia - c/o UIL Uilcom Uil Milano - Via Alfredo Campanini 7 - 20124 Milano
UGL TLC Milano - Via Enrico Annibale Butti n. 5 – 20158 Milano
SLC CGIL Campania - Via Bracco, 15/A – 80133 Napoli
FISTEL CISL Campania - Via Parma, 64 – 80143 Napoli
UILCOM UIL Campania - Centro Direzionale Isola A / 7 Scala A 6° Piano, 52 - 80143 Napoli
UGL TLC Napoli - Piazza Nazionale, 94 - 80143 Napoli
SLC CGIL Calabria - Via Massara, 22 - 88100 Catanzaro
FISTEL CISL Calabria - Via Ninfa Giusti Nicotera, 19 - 88046 Lamezia Terme (Catanzaro)
UILCOM UIL Calabria- c/o UIL Regionale Via Francesco Crispi, 117 - 88100 Catanzaro
UGL TLC Cosenza - Piazza Giacomo Mancini 1950 – 87100 Cosenza
SLC CGIL Sicilia - Viale Lazio, 1 – 90144 Palermo
FISTEL CISL Sicilia - Via Villa Heloise, 10 - 90143 Palermo
UILCOM UIL Sicilia - Via Leonardo Da Vinci, 172 - 90135 Palermo
UGL TLC Catania - Via Teatro Massimo 34 – 95131 Catania

e p.c. Spett.li

REGIONE LAZIO - Direzione Lavoro - Area Vertenze e Interventi a sostegno del reddito –
Via Rosa Raimondi Garibaldi, 7 - 00145 Roma
REGIONE LOMBARDIA - Agenzia Regionale per l'istruzione, la formazione e il Lavoro -
Area politiche per il lavoro –ARIFL Via Taramelli, 12 20124 Milano
REGIONE CAMPANIA - Giunta Regionale Campania - Direzione Generale per
l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili – UOD (541107) Interventi a
sostegno del mercato del lavoro, prevenzione e gestione crisi aziendali – Centro Direzionale
- Isola A/6 – 80143 Napoli
Direzione generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili -
Centro Direzionale Isola A6 80143 - Napoli
REGIONE CALABRIA - Assessorato del Lavoro e delle politiche sociali - Commissione
Regionale Tripartita - Via Modena, 1/A – 89132 Reggio Calabria
Servizio 12° - Ufficio Provinciale del Lavoro - Via Nicola Coviello, 6 – 95128 Catania

Soc. Covisian S.p.A. – Via dei Valtorta, 47 – 20127 Milano



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

Oggetto: Richiesta incontro urgente per richiedere ricorso a 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, Legge n. 8/2020 di conversione del decreto Milleproroghe (D.L. n. 162/2019).

Ai sensi e per gli effetti delle disposizioni in oggetto indicate, rimettiamo in allegato, in nome e per conto della Soc. Covisian S.p.A., la lettera con la cui la nostra Associata comunica la necessità di dover ricorrere all'intervento della Cassa Integrazione Guadagni per i lavoratori dipendenti dalle imprese del settore del call-center per la durata di n. 6 mesi, per un numero massimo di 551 dipendenti, distribuiti presso le sedi di Milano, Roma, Arzano (NA), Rende (CS) e Catania.

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, di procedere alla convocazione delle parti ai fini degli adempimenti procedurali previsti per legge.

Distinti saluti.



Relazioni Industriali
Il Responsabile
Andrea Segnanini

All.to

Roma, 4 marzo 2020

Spett.Le
Unindustria Roma
lavoro@pec.un-industria.it

Trasmessa tramite posta elettronica certificata

Oggetto: Richiesta incontro urgente per richiedere ricorso a 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, Legge n. 8/2020 di conversione del decreto Milleproroghe (D.L. n. 162/2019).

La Covisian S.p.A., operante nel mercato dei business process outsourcing in ambito Contact Center erogando servizi di customer relationship management, in regime di appalto, in favore di aziende private ed enti pubblici, è a richiedere un incontro presso i Vostri uffici al fine di valutare il ricorso allo strumento dell'integrazione salariale. Quanto precede è determinato da una difficoltà aziendale improvvisa e imprevedibile conseguente al brusco e significativo calo delle chiamate e dei servizi affidati da parte di Fastweb S.p.A., presso i siti di Milano, Roma, Arzano (NA), Rende (CS) e Catania, che si è verificata in un contesto già caratterizzato dalla complessa e profonda crisi economica che ha colpito negli ultimi anni il settore nazionale del Customer Care.

La Commessa Fastweb "Servizio Assistenza Clienti" ha registrato una progressiva riduzione dei volumi e dei servizi, che si è ulteriormente aggravata negli ultimi mesi: tale riduzione di attività, come si è detto evento inatteso ed imprevedibile, esterno alla gestione aziendale, si è manifestata attraverso sia una diminuzione delle chiamate affidate (dalle circa 432.000 del mese di gennaio 2019 alle sole 249.000 chiamate nel mese di gennaio 2020 pari al -42,3%) sia dal venir meno di attività di front office e back office precedentemente rese, determinando, conseguentemente, una considerevole e improvvisa riduzione del fatturato mensile della commessa, il quale è passato dai 2.750.000,00 Euro mese nel gennaio 2019 ed ai soli 1.900.000,00 Euro mese, registrati a gennaio del 2020.

La suddetta riduzione è stata più che repentina a seguito della accelerazione dell'introduzione da parte del Cliente Fastweb di strumenti di intelligenza artificiale volti alla riduzione ed automatizzazione dei processi semplici di Customer Care.

Nello specifico, evidenziamo che alla progressiva diminuzione delle chiamate complessivamente gestite, si è aggiunta, con una preoccupante rapidità di effetti negativi drasticamente aggravatosi nell'ultimo periodo, anche la contrazione non prevedibile dei volumi di alcune attività della Commessa Fastweb quali *Migrazioni, Infoline Mvno, Inserimenti Small, Infoline Dealer, Pre Mvno, Retention Mobile*.

Covisian S.p.A.
T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450
covisian.spa@legalmail.it
www.covisian.com

Sede Legale e Amministrativa
Via dei Valtorta, 47 - 20127 Milano (MI)
Italia

Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di
Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017
R.E.A. MI - 2112944
Cap. Soc. Euro 831.834,18 i.v.
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617

Inoltre, bisogna evidenziare che anche le previsioni, per l'anno 2020 in corso, di volumi, di servizi ed attività richieste per il Committente Fastweb confermano – purtroppo – un trend negativo.

Infine, preme evidenziare che, in considerazione dell'oggettiva rilevanza produttiva ed economica della Commessa Fastweb per l'Azienda, l'avvenuta diminuzione del fatturato della predetta commessa nel corso del 2019, come sopra descritto, ha determinato per la Covisian S.p.A. – unitamente alle note difficoltà del settore dei Contact Center – un risultato di bilancio negativo per l'esercizio 2019.

Pertanto, 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. 6 mesi, per un numero massimo di n.551 dipendenti (tra il personale che svolge mansioni operative in relazione alla Commessa Fastweb e le figure di staff organizzativamente necessarie per l'esistenza della Commessa Fastweb), distribuiti presso le sedi di Milano, Roma, Arzano (NA), Rende (CS) e Catania.

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, di procedere alla convocazione delle parti ai fini degli adempimenti procedurali previsti per legge.

Distinti saluti.

Covisian S.p.A.
Il Direttore HR e Procuratore
Mario Sartarelli

