

VERBALE D'ACCORDO
Modifica
Contratto di solidarietà difensiva
di cui all'art.21 com.1 lett. c) del D.lgs. 148 del 2015
sottoscritto in data 18/02/2025

Addì 09 luglio 2025, tramite modalità telematica

tra

System House S.r.l. (di seguito anche la Società) nelle persone del **Direttore del personale Sarah Nuzzo** e l'**Account HR Giorgia Fago**;

e

SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, UGL TELECOMUNICAZIONI nazionali e territoriali, unitamente alle **RSU/RSA** di **System House S.r.l.** (di seguito anche "le OO.SS."; la Società e le Organizzazioni Sindacali di seguito congiuntamente "le Parti")

PREMESSO CHE

- a. La Società opera nel settore del Customer Care nel mercato del Business Process outsourcing ed applica il CCNL Telecomunicazioni, ed attualmente impiega 3.284 dipendenti;
- b. Le Parti, in data 5 febbraio 2025, hanno effettuato un incontro dove la Società ha evidenziato una rilevante contrazione dei volumi e di traffico telefonico rispetto ai contratti commerciali in essere, con maggior incidenza sulle commesse del comparto energetico, ed una riduzione generalizzata dei volumi delle attività gestite;
- c. Tale contesto ha determinato un conseguente riflesso negativo sui ricavi aziendali ed eccedenze temporanee per circa 350 tra lavoratrici e lavoratori, distribuiti su tutta la platea aziendale;
- d. Le Parti, nella suddetta plenaria Nazionale, hanno esaminato congiuntamente l'insieme degli strumenti da utilizzare per evitare la riduzione del personale, dichiarato dalla Società in n. 350 dipendenti, concordando tra le varie azioni individuate, di fare ricorso, tra l'altro, al contratto di solidarietà difensiva (di seguito anche il Contratto) di cui all'art.21 com.1 lett. c) del D.lgs. 148 del 2015;
- e. La System House s.r.l. in data 18/02/2025 a mezzo pec ha avviato la procedura di riduzione del personale ai sensi degli artt. 4 e 24 della legge 23 luglio 1991, n. 223 per riduzione del personale di n. 350 dipendenti, rispetto alle 3284 risorse, che costituiscono l'organico aziendale alla data del 12/2/2025;
- f. Le OO.SS a seguito della suddetta comunicazione chiedevano incontro urgente che veniva convocato ed effettuato in medesima data di cui sopra, e dopo ampia e approfondita discussione hanno concordato sul ricorso al contratto di solidarietà difensiva (di seguito anche il Contratto) di cui all'art.21 com.1 lett. c) del D.lgs. 148 del 2015, come da accordo sottoscritto in data 18/02/2025;
- g. La System House s.r.l. applicava il contratto di solidarietà a partire dal 24/02/2025;
- h. La System House s.r.l., in data 27/06/2025 a mezzo mail, convocava le OO.SS (Segreterie Nazionali e Territoriali e RSA/RSU) per la prima sessione periodica di verifica, prevista dal verbale di accordo, per la verifica sull'andamento applicativo del **contratto di solidarietà difensiva**, anche al fine di valutare la permanenza delle condizioni dell'attivazione del Contratto e verificare l'effettiva necessità del ricorso allo stesso per tutta la durata prevista dall'accordo sottoscritto in data 18/02/2025 e per tutte le strutture aziendali nelle diverse articolazioni funzionali e territoriali.

Tutto ciò premesso, facente parte integrante e sostanziale del presente accordo,
si conviene quanto segue:

- 1) Le Parti, dopo ampia e approfondita discussione e dopo aver condiviso i dati sino alla data odierna applicati concordano sulla conferma al ricorso al contratto di solidarietà difensiva (di seguito anche il Contratto) di cui all'art.21 com.1 lett. c) del D.lgs. 148 del 2015, sino alla data del 22/02/2026.
- 2) In virtù dell'acquisizione di un nuovo servizio Committenza HERA, sul Territorio della Regione Puglia, e per sopraggiunte esigenze di carattere organizzativo e per la redistribuzione delle attività, le Parti concordano di ridurre per i siti di Taranto, Supersano (LE) e Molfetta (BA) il periodo di applicazione della solidarietà con ripresa anticipata delle attività. Pertanto a far data dal 11/07/2025, il contratto di solidarietà difensiva attualmente in vigore presso i siti di Taranto, Supersano (LE) e Molfetta (BA) sarà interrotto, e di conseguenza l'ultimo giorno di applicazione sarà il 10/07/2025.
- 3) Il proseguimento dell'applicazione del Contratto di Solidarietà interesserà, pertanto, le strutture aziendali nelle diverse articolazioni funzionali e territoriali, secondo il modello organizzativo adottato dalla Società inclusi i lavoratori con orario di lavoro a tempo parziale in considerazione del carattere strutturale dello stesso, come da verbale di accordo sottoscritto in data 18/02/2025
- 4) Fatte salve le modifiche di cui ai punti precedenti, le Parti concordano nella continuazione dell'applicazione del Contratto di solidarietà sottoscritto in data 18/02/2025, e in questa sede integralmente richiamato. Nello specifico:
 - 4.1) L'articolazione della riduzione dell'orario di lavoro del personale con contratto di lavoro a tempo parziale verrà riproporzionata sulla base della medesima percentuale di riduzione applicata nell'unità organizzativa/servizio di appartenenza;
 - 4.2) La percentuale complessiva di riduzione dell'orario di lavoro, parametrata su base settimanale, del personale coinvolto è del 15% (media nazionale);
 - 4.3) Fatta salva la suddetta percentuale, in ogni caso per ciascun lavoratore non sarà superata la percentuale di riduzione complessiva massima pari al 90% dell'orario di lavoro nell'arco dell'intero periodo per il quale il contratto di solidarietà è stipulato.
 - 4.4) La riduzione dell'orario di lavoro verrà attuata in forma orizzontale/verticale e nel rispetto del principio della rotazione intra servizio/unità locale territoriale;
 - 4.5) La comunicazione delle giornate di sospensione per la sola area del Customer Care avrà cadenza coerentemente con i periodi di emissione della turnistica, fatto salvo eventi eccezionali di straordinario decalage delle attività per ogni singolo servizio, per cui la Società si riserva un preavviso ai lavoratori interessati di 48 ore; l'eventuale revoca della solidarietà avverrà ugualmente con un preavviso di 48 ore;
 - 4.6) È fatta salva la facoltà ai sensi della normativa vigente in materia, di applicare una minore riduzione di orario, rispetto a quanto pattuito, per soddisfare temporanee esigenze, di maggior lavoro legate, tra l'altro a punte stagionali o periodi feriali. In tal caso la Società ne darà comunicazione ai competenti uffici informando tempestivamente le Organizzazioni Sindacali stipulanti;
 - 4.7) Durante la vigenza dell'accordo potranno essere richieste, per i lavoratori in regime di solidarietà, prestazioni di lavoro eccedenti il profilo orario contrattuale (intra servizio e con profilo fungibile), per casi eccezionali e sopravvenute e straordinarie esigenze collegate all'attività produttiva, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dagli accordi in essere;
 - 4.8) L'azienda nel corso di svolgimento del Contratto di Solidarietà darà attuazione ad iniziative di politiche attive del lavoro imperniate su specifici programmi formativi, volti a preservare nel suo complesso il grado di occupabilità del personale interessato dalle eventuali maggiori percentuali di riduzione dell'orario di lavoro;
 - 4.9) La Società disporrà l'anticipazione ai lavoratori interessati, alle singole scadenze, del trattamento di integrazione salariale, previsto dalle norme di legge sopra richiamate;
 - 4.10) Per effetto della riduzione di orario come sopra definita, la riduzione di retribuzione diretta, indiretta e differita, nonché gli istituti normativi contrattuali e di legge sono definiti o corrisposti in misura proporzionale all'effettiva prestazione di lavoro. Per le quote di Trattamento di Fine Rapporto, relative alla retribuzione persa, a seguito della riduzione di orario di lavoro troveranno applicazione le disposizioni di cui all'art. 21 com. 5 del D.lgs. 148/2015;
 - 4.11) Nei confronti del personale che alla data di attivazione dell'accordo si trovi nelle condizioni sospensive (ad esempio non esaustivo, congedi, malattia, maternità, etc.), il regime di riduzione dell'orario di lavoro sarà applicato, dal momento del venir meno di tali condizioni.

Le Parti, tenendo conto delle previsioni di cui al D.M. 94033/2016 ed agli artt. 4 e 24 co. 5, l. 223/91, convengono il mantenimento della procedura di licenziamento collettivo avviata il 18/02/2025 per complessivi 350 esuberanti e per un numero massimo di 100 lavoratori tra impiegati/operai e quadri ai sensi dell'art. 5 della legge n. 223/1991 nell'ambito delle unità produttive della società, come da criteri stabiliti nell'accordo sottoscritto il 18/02/2025, integralmente e per ogni sua parte richiamato nel presente accordo.

Le Parti, altresì, si danno atto di aver svolto un approfondito confronto e esame informativo in ordine alla situazione aziendale ed agli esuberanti e, pertanto, con la sottoscrizione del presente accordo e con le modifiche ivi concordate, si ritengono anche sanati eventuali vizi ad ogni effetto di legge della comunicazione di avvio della procedura ai sensi e per gli effetti dell'articolo 4, comma 12, della legge 23 luglio 1991, n. 223 così come modificato dall'art. 1, par. 45), della l. n. 92/2012.

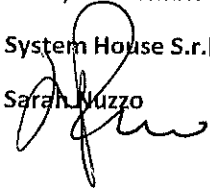
Con la sottoscrizione del presente accordo le Parti si danno reciprocamente atto di aver compiutamente esperito ed espletato positivamente ad ogni effetto e in ogni sua parte quanto previsto dal D. Lgs. 148/2015 e dal DM 94033/2016 e successive modifiche ed integrazioni, e per quanto non previsto dal presente accordo, fanno riferimento all'accordo sottoscritto in data 18/02/2025, integralmente richiamato nel presente ad esclusione delle modifiche di esclusione concordate e sottoscritte.

Roma, 9 luglio 2025

Letto, confermato e sottoscritto

System House S.r.l.

Sarah Muzzo



Le Segreterie Nazionali

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILCOM UIL

UGL Telecomunicazioni

Daniele Carchidi

Gianfranco Laporta

Alessandro Mannavola

Marcello Fazio

