

VERBALE DI ACCORDO

Addì 09 Ottobre 2019 in Roma, Piazza Barberini n. 23, si sono incontrate le Società:

-Abramo Customer Care S.p.A., nella persona degli AD Dott.ri Antonio Abramo e Giovanni Pipita, assistita dagli Avv.ti Antonella Parisi e Piergiorgio Sposato

- System House S.r.l., in persona del legale rappresentante Ing. Agostino Silipo, assistita dall'Avv. Francesco Benedetto

-System Data Center S.p.A., in persona del legale rappresentante dott. Giulio Nicolardi, con la presenza del dott. Paolo Nicolardi.

- SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL nazionali e territoriale unitamente alle RSU elette e RSA

Premesso che

A) In data 28 luglio 2015 veniva avviata la procedura di Gara per l'affidamento del servizio di Customer Services del Gruppo "Poste Italiane", articolata in quattro lotti funzionali: i primi due aventi diversa consistenza ma medesimo oggetto relativo a :

- a. Servizi di Inbound e di Help Desk Office (art. 2.1.1 del CSA);
- b. Servizi di Richieste di assistenza on line (art. 2.2. del CSA);
- c. Servizi Inbound da canali non telefonici (art. 2.1.3. del CSA);
- d. Servizi Outbound (art. 2.1.4. del CSA) Outbound.

B) All'esito della valutazione tecnico-economica, Abramo Customer Care S.p.A. (di seguito anche "Abramo") ricopriva la terza posizione, non utile ai fini dell'aggiudicazione, alle spalle della Società E CARE SpA (di seguito anche "E CARE"), seconda classificata e del costituendo RTI System House SpA (di seguito anche "RTI System House"), prima classificata che, sussistendone i presupposti di legge, veniva sottoposta alla procedura di verifica, all'esito della quale veniva esclusa in quanto l'offerta risultava non sostenibile;

C) In conseguenza di ciò, la Commissione di gara disponeva lo scorrimento della Graduatoria e, conseguentemente, la Società E Care SpA, già seconda classificata, acquisiva la prima posizione

utile in graduatoria, aggiudicandosi il primo lotto e Abramo acquisiva la seconda posizione utile, aggiudicandosi il secondo lotto;

D) Con ricorso proposto innanzi al TAR del Lazio (Sez. III *ter* - R.G. 7610/2016) il costituendo RTI System House impugnava l'esclusione e tutti gli atti conseguenti, ivi compresi l'aggiudicazione del primo lotto a E Care SpA e del secondo lotto ad Abramo;

E) Il TAR del Lazio con la Sentenza n. 1803/2017 accoglieva il ricorso System House e in attuazione della predetta decisione Poste aggiudicava l'appalto a System House;

F) Abramo, ritenendo non condivisibile l'arresto del TAR del Lazio, proponeva appello avverso la Sentenza TAR Lazio con il ricorso in Consiglio di Stato (Sez. V - R.G. 3653/2017);

G) Le ragioni di Abramo Customer Care sono state pienamente riconosciute dal Consiglio di Stato che, con la Sentenza 6687/2018 ha accolto l'appello e per l'effetto, in riforma della Sentenza 1803/2017 resa dal TAR Lazio, ha respinto il ricorso di primo grado proposto dal costituendo RTI System House;

H) Il Consiglio di Stato, con sentenza n. 4339/2019, dichiarava altresì inammissibile il ricorso per revocazione proposto dal raggruppamento System House avverso la sentenza del consiglio di Stato poco sopra citata

I) La Olisistem Start S.r.l., manifestava nelle more la disponibilità alla sola prosecuzione del contratto vigente rinunciando allo scorrimento della graduatoria sul lotto n. 1;

L) Abramo CC invitava, quindi, formalmente, la stazione appaltante a dare seguito al giudicato, anche in forma specifica;

M) System House S.r.l. ha comunicato con lettera del 27 agosto 2019 che gli addetti alla commessa "Poste" sono complessivamente 455 e segnatamente:

- gli addetti sul sito di Reggio Calabria sono in totale 243 di cui 236 operatori e 7 team leader;
- gli addetti sul sito di Napoli sono in totale 168 di cui 159 operatori, 7 team leader e 1 responsabile e 1 addetto
- gli addetti sul sito di Crotona sono in totale 25 di cui 23 operatori e 2 team leader;
- gli addetti sul sito di Roma, sono in totale 19 di cui 17 operatori e 2 team leader;

N) System Data Center S.p.A. ha comunicato con lettera del 27 agosto 2019 che gli addetti alla commessa "Poste" sul suo sito di Roma sono complessivamente 92 di cui 89 operatori e 3 team leader;

O) In data 3 ottobre 2019 è stato sottoscritto l'accordo Quadro con Poste Italiane che in attuazione delle due menzionate pronunce del Consiglio di Stato, disciplina il subentro di Abramo Customer Care nell'erogazione dei servizi di cui al lotto 1 sui siti di Roma, Napoli, Reggio Calabria e Crotona;

P) La Abramo Customer Care S.p.A. – pur trattandosi di subentro in appalto avviato con procedura del 28 luglio 2015, e come tale anteriore all’entrata in vigore sia del D.lgs. 50/2016 sia della l. 11/2016, sia delle modifiche introdotte al CCNL TLC in attuazione dell’art. 1, comma 10, della l. 11/2016 – ha manifestato comunque la propria disponibilità ad assumere *ex novo*, nell’ambito della predetta commessa, una parte del personale dell’impresa uscente e segnatamente i lavoratori di cui agli elenchi sub A, B, C, D ed E condivisi rispettivamente con System House e System Data Center e con le OO.SS. e allegati al presente accordo, che verranno assunti da Abramo nei termini e nei modi che saranno concordati nel presente accordo, previa risoluzione del rapporto di lavoro con i precedenti appaltatori e previa verifica, da parte di Poste Italiane S.p.A., dell’effettiva adibizione dei lavoratori di cui ai citati elenchi sulla commessa “Poste” per almeno sei mesi.

Q) La Abramo Customer Care S.p.A. ribadisce, peraltro, in ogni caso, che il subentro nella commessa “Poste” verrà gestito in discontinuità con i precedenti appaltatori, posto che Abramo introdurrà i propri, consolidati e specifici processi tecnologici (tra cui, a titolo meramente esemplificativo, si menzionano il programma Passwork e Delphi) e le proprie specifiche modalità di organizzazione del lavoro e gestione delle risorse, sviluppati nel tempo al fine di ottenere ottimali *performance* e miglioramento continuo della *customer experience* degli utenti.

Le parti, alla luce di tutto quanto sopra premesso, che costituisce parte integrante del presente Accordo, e dopo ampio confronto ed approfondimento, hanno convenuto quanto segue:

1. La Abramo Customer Care S.p.A. si dichiara disponibile ad assumere *ex novo* e quindi senza soluzione di continuità:

entro il 15 novembre 2019, al fine di evadere i tempi tecnici della committente:

- n. 25 lavoratori di System House del sito di Crotone, di cui n. 23 con la qualifica di “addetto al call center”, n. 2 con la qualifica di “team leader” e come individuati all’elenco sub A allegato al presente accordo;
- n. 19 lavoratori di System House del sito di Roma, di cui n. 17 con la qualifica di “addetto al call center”, n. 2 con la qualifica di “team leader” e come individuati all’elenco sub B allegato al presente accordo;
- n. 92 lavoratori di System Data Center del sito di Roma, di cui n. 89 con la qualifica di “addetto al call center”, n. 3 con la qualifica di “team leader”, come individuati all’elenco sub C allegato al presente accordo;

il 14 ottobre 2019

- n. 124 lavoratori di System House del sito di Napoli, di cui n. 120 con la qualifica di “addetto al call center”, n. 3 con la qualifica di “team leader” e n. 1 con la qualifica di “addetto”, e come individuati all’elenco sub D allegato al presente accordo;
- n. 144 lavoratori di System House del sito di Reggio Calabria, di cui n. 141 con la qualifica di “addetto al call center”, n. 3 con la qualifica di “team leader” e come individuati all’elenco sub E allegato al presente accordo.

2. L’assunzione *ex novo* dei lavoratori di cui al punto che precede:

2.1. avverrà con mantenimento della “territorialità” e quindi i lavoratori verranno assunti in sedi operative di Abramo Customer Care collocati nei medesimi Comuni nei quali attualmente i lavoratori di cui agli elenchi sub A, B, C, D ed E prestano la loro attività lavorativa;

2.2. avverrà senza periodo di prova e mantenendo l’inquadramento, le mansioni, il profilo orario e le condizioni economiche possedute e meglio identificate negli allegati sub A, B, C, D ed E formanti parte integrante del presente accordo, con applicazione del CCNL TLC. Pur trattandosi di assunzioni *ex novo*, le parti concordano che gli scatti di anzianità e la data di maturazione degli stessi, come risultanti dall’ultimo cedolino paga emesso dagli appaltatori uscenti prima dell’assunzione in Abramo Customer Care, verranno indicati da Abramo CC in cedolino paga riportando sia la data futura di maturazione che il relativo importo, con la voce “scatti di anzianità”. Gli importi a titolo di anzianità maturata non sono computabili al fine della determinazione dell’EGR. Resta in ogni caso inteso che gli scatti maturandi non potranno superare il numero massimo di 7 così come previsto dal CCNL TLC, considerando anche quelli maturati presso l’appaltatore uscente. Abramo CC si impegna, inoltre, nei confronti dei lavoratori di cui agli all. A, B, C, D ed E che risultino assunti presso gli appaltatori uscenti prima del 7 marzo 2015, a mantenere l’applicazione delle norme in materia di risoluzione del rapporto di lavoro, vigenti in data anteriore a tale data.

2.3. è subordinata:

- alla previa risoluzione del rapporto di lavoro con i precedenti appaltatori (System House e System Data Center);

- all’effettiva conferma, da parte di Poste Italiane S.p.A., entro il 13 ottobre 2019, che il personale di cui agli elenchi sub A, B, C, D ed E allegati al presente accordo, abbia effettivamente prestato attività lavorativa sulla Commessa “Poste Italiane” da almeno sei mesi.

3. Con riferimento ai lavoratori di cui all’all. C, ai quali la società System Data Center ha applicato il CCNL Commercio, gli stessi verranno assunti in Abramo Customer Care S.p.A. secondo le disposizioni normative ed economiche di cui al CCNL Telecomunicazioni previa procedura di


armonizzazione che verrà concordata con le OOSS entro la data del 31 ottobre 2019.


4. In relazione ad eventuali lavoratori di cui agli elenchi sub A, B, C, D ed E assenti per malattia, infortunio e maternità o comunque a fronte di cause di astensione dal lavoro che comportino, in base a previsioni di legge o del contratto collettivo nazionale, il mantenimento del posto di lavoro, il rapporto continuerà alle dipendenze degli appaltatori uscenti System House e/o System Data Center e il lavoratore verrà assunto dall'Azienda subentrante solo nel momento in cui verrà meno la causa sospensiva.
5. System House e System Data Center, al fine di agevolare l'assunzione dei lavoratori in Abramo Customer Care, procederà alle risoluzioni dei rapporti di lavoro di cui agli allegati A, B, C, D ed E fatte salve le specifiche posizioni relative ai lavoratori di cui al punto che precede, attraverso risoluzioni consensuali con verbali di conciliazione con esonero reciproco dal preavviso entro il 14 novembre 2019 per i siti di Roma e di Crotone ed entro il 13 ottobre 2019 per i siti di Napoli e di Reggio.
6. Tutti i lavoratori non presenti negli elenchi di cui agli all. A, B, C, D ed E che erano presenti negli elenchi comunicati da System House S.r.l. e System Data Center S.p.A. nelle comunicazioni del 27 agosto 2019 (e sopra riassunti in premessa ai punti sub M) e N)), nonché i lavoratori di cui ai menzionati elenchi sub A, B, C, D ed E, che a seguito del riscontro di Poste Italiane dovessero risultare aver svolto attività lavorativa sulla commessa Poste per un periodo inferiore a sei mesi, rimarranno alle dipendenze degli appaltatori uscenti System House S.r.l. e System Data Center S.p.A. che li ricollocherà in altre attività presenti nei rispettivi siti.
7. Le parti danno formalmente atto e confermano il carattere ad ogni effetto novativo delle costituzioni dei rapporti di lavoro che verranno instaurati da Abramo Customer Care con i lavoratori di cui agli elenchi sub A, B, C, D ed E con esclusione, quindi, a qualunque titolo, di qualsivoglia vincolo di solidarietà di Abramo Customer Care S.p.A. con riferimento a diritti economici e normativi maturati a qualunque titolo dai suddetti lavoratori nel corso del rapporto di lavoro con System House e/o con System Data Center e/o all'atto della sua cessazione. System House S.r.l. e System Data Center S.p.A., con la sottoscrizione del presente verbale rilasciano in ogni caso al riguardo ogni e più ampia manleva in favore di Abramo Customer Care con riferimento a qualunque pretesa economica o normativa dovesse venire avanzata dai predetti lavoratori nei confronti di quest'ultima.
8. Relativamente al costituendo rapporto di lavoro con Abramo Customer Care S.p.A, si specifica che contestualmente all'assunzione verrà sottoscritto un verbale di conciliazione individuale ex art. 410, 410 bis e 411 c.p.c. con il quale i lavoratori, confermeranno la natura a tutti gli effetti novativa dell'assunzione presso Abramo Customer Care S.p.A. accettando le condizioni contrattuali di

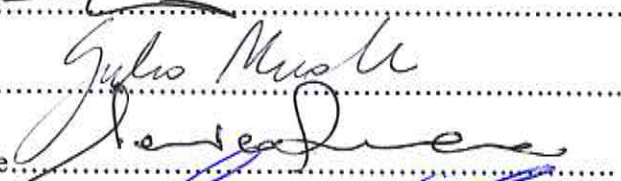
assunzione nei termini di cui al presente accordo sindacale e rinunciando espressamente a ogni azione nei confronti di Abramo Customer Care S.p.A., anche ex art. 2112 c.c., relativa a diritti di qualsivoglia natura connessi direttamente o indirettamente al rapporto di lavoro svolto presso gli appaltatori uscenti System House S.r.l. e System Data Center S.r.l. ed alla sua risoluzione;

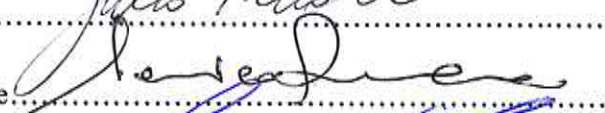
9. System House e System Data Center che sottoscrivono il presente verbale al fine di agevolare il passaggio dei lavoratori alle dipendenze dell'azienda subentrante alle condizioni sopra concordate, si impegna a risolvere i rapporti di lavoro dei lavoratori di cui agli all. A, B, C, D ed E, entro e non oltre il 13 ottobre 2019 per i siti di Napoli e Reggio Calabria ed entro e non oltre il 14 novembre 2019 per i siti di Roma e Crotone.


Letto, approvato, confermato e sottoscritto


Per Abramo Customer Care S.p.A. 

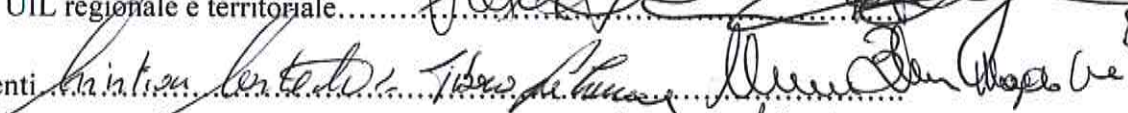
Per System House S.r.l. 

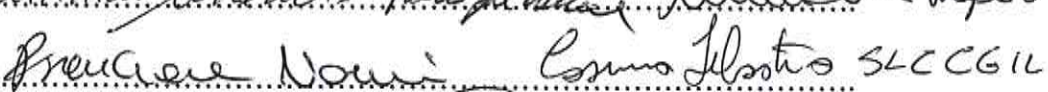
Per System Data Center S.p.A. 


Per SLC CGIL regionale e territoriale 


Per FISTEL CISL regionale e territoriale 

Per UILCOM UIL regionale e territoriale 

LE RSU presenti 

LE RSA presenti 

PER SLC CGIL NAZIONALE 

PER FISTEL CISL NAZIONALE 

PER UILCOM UIL NAZIONALE 