

Milano, 17 luglio 2023

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 previste dall'art. art. 44, co.7 del D. Lgs 148/2015 e s.m.i.

La Covisian S.p.A., operante nel mercato dei *Business Process Outsourcing*, svolge servizi di *Customer Relationship Management* in regime di appalto in favore di aziende private ed enti pubblici.

La Società ha un modello organizzativo articolato in autonome unità produttive ove sono gestite commesse ivi dislocate sulla base di criteri determinati da vincoli commerciali, contrattuali, organizzativi e tecnologici, con un organico complessivo di n. 4.329 dipendenti dislocati nelle seguenti unità produttive:

Unità Produttive di COVISIAN S.p.A.
Bitritto (BA) - SS 271 km 8,68 s.n.c.
Sestu (CA) - Strada statale 131 km 12.600 s.n.c.
Rende (CS) - Località Piano di Maio s.n.c.
Casarano (LE) - Zona Industriale Tronco s.n.c.
Arzano (NA) - Via E. Medi n. 8
Roma (RM) - Piazzale dell'Industria n.46
Taranto (TA) - Via della Transumanza n.5
Torino (TO) - Via Paolo Veronese n. 250
Milano (MI) - Via dei Valtorta n. 47
Palermo (PA) - Via Ugo la Malfa n. 102
Bologna (BO) - Via di Corticella n. 315

La Covisian S.p.a., inquadrata nel settore Terziario, applica, al Personale non Dirigente, il contratto collettivo Nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di Telecomunicazione (di seguito "CCNL TLC"). In forma marginale e presso le sole unità produttive di Milano e Palermo è applicato ad alcuni lavoratori anche il contratto

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 837.323,04 sottoscritto i.v.
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617

Collettivo per la disciplina dei rapporti fra le imprese di Assicurazione e il personale dipendente non dirigente (CCNL ANIA) e per la sola sede di Milano il Contratto Collettivo del Commercio per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi (CCNL Commercio).

La Covisian S.p.A., con la presente, 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 temporanea difficoltà aziendale conseguente al brusco e significativo calo delle chiamate e dei servizi affidati da diversi Committenti, presso i siti di Milano, Palermo, Taranto e Arzano, 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*.

In particolare, come dettagliato nel prosieguo della presente, per la sede di Milano le difficoltà riguardano le Commesse: Verti Assicurazioni; BMW e Nespresso, con esubero di ore mensili rispettivamente pari a 800 ore mese per Verti; 500 ore mese per BMW e 1000 ore mese per Nespresso.

Per la sede di Palermo le temporanee ed impreviste criticità riguardano le Commesse: Verti Assicurazioni; Nespresso; Regione Toscana; 1254 di Telecom Italia e Aruba, che comportano un esubero di ore mensili pari a rispettivamente: 600 ore mese per Verti; 800 ore mese per Nespresso; 300 ore mese per Regione Toscana; 900 ore mese per il Servizio 1254 di Telecom Italia e 500 ore mese per Aruba.

Per la sede di Taranto si registra un calo dei volumi sulla Commessa Enel - Servizio Elettrico Nazionale per 1000 ore mensili.

Da ultimo per la sede di Arzano si rileva un calo di volumi sulla Commessa Vodafone Inbound (89200) per 650 ore mese.

Si fa presente che la Scrivente ha già utilizzato, per far fronte ai predetti cali di volume, tutti gli strumenti di flessibilità previsti dalla contrattazione collettiva.

Purtroppo, ad oggi, a causa della graduale e forte riduzione dell'attività relativa alle diverse commesse, tale da non poter consentire la copertura del costo industriale del personale, nonché per l'impossibilità di poter impiegare le persone coinvolte su altre attività presenti nelle sedi interessate, la società Covisian - sempre al fine di tutelare il più possibile i posti di lavoro dei propri dipendenti - è costretta a far ricorso allo strumento di sostegno al reddito a decorrere dal 1° agosto 2023 e fino al 31 dicembre 2023 per n. 630 lavoratori addetti alle commesse sopra menzionate.

La **sede di Milano** ha registrato già nel corso del primo semestre del 2023 un calo del 17% dei volumi, rispetto al medesimo periodo del 2022. Peraltro l'Azienda ha dovuto elaborare nel corso degli ultimi mesi un piano di riallocazione dei dipendenti all'interno del sito, a causa della cessazione di due importanti attività sul sito: Compass Inbound (su cui erano attivi n. 25 lavoratori) ed il Servizio Service del Committente Sky (su cui erano collocate n. 46 risorse), con conseguente necessità della Scrivente di ricollocare il personale coinvolto sulle altre commesse attive sul sito: BMW, Verti Assicurazioni S.p.A. e Nespresso, peraltro già interessate da una significativa oscillazione dei volumi e per le quali è previsto per il secondo semestre del 2023 un importante calo dei volumi fino a tutto dicembre 2023.

Con riferimento al **sito di Palermo**, nell'ambito del Piano di Risanamento posto in essere dall'Azienda volto a fronteggiare gli squilibri di natura produttiva e gestionale sul sito, derivanti dal precedente ricorso alla CIGS (attivata in conseguenza della vertenza ITA Airways), la Scrivente rileva importanti cali di volumi sulle nuove commesse attivate sul sito: Commesse Verti; Servizio "1254" di Telecom Italia e Aruba, nonché sulle altre commesse già presenti sul sito: Nespresso e Consip Regione Toscana. Tali circostanze risultano ulteriormente aggravate dalla cessazione – a far data dal 1° luglio u.s. – della commessa gestita in favore della Regione Marche.

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

Sede Legale e Amministrativa
Via del 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 837,323,04 sottoscritto l.v.
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617

Sul **sito di Taranto** si è registrato nel corso del primo semestre del 2023 un calo dei volumi relativi alla Commessa Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., pari a -8% dei volumi rispetto al medesimo periodo del 2022. Nel corso degli ultimi mesi il Servizio ha registrato un ulteriore improvviso calo dei volumi, pari a circa il -15%.

Con riferimento al **sito di Arzano**, infine, la Scrivente ha rilevato un calo del -23% dei volumi sulla commessa Vodafone Inbound (892000) rispetto al medesimo periodo del 2023, confermando il trend fortemente negativo dell'attività anche nel secondo semestre del 2023. Tale fenomeno, infatti, è stato ulteriormente accentuato dal processo di digitalizzazione.

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. 5 mesi, per un numero massimo di n. 630 dipendenti (collocati sulle Commesse sopra dettagliate), distribuiti presso le sedi di Milano, Palermo, Taranto e Arzano.

Si precisa altresì come la determinazione effettiva dell'importo massimo presunto di spesa sarà pari a circa 350.000 Euro.

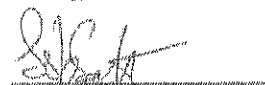
La Società rimane a disposizione per fornire tutti i chiarimenti in relazione al provvedimento da adottare e, per tutto quanto sopra, si richiede a codesto Spettabile Ministero, di procedere alla convocazione delle Parti ai fini degli adempimenti procedurali previsti per legge.

Distinti saluti

Covisian S.p.A.

Fabio Sattolo

People & Technology Director e Procuratore



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 del 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 837.323,04 sottoscritto i.v.
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617

Milano, 17 luglio 2023

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 previste dall'art. art. 44, co.7 del D. Lgs 148/2015 e s.m.i.

La Covisian S.p.A., operante nel mercato dei *Business Process Outsourcing*, svolge servizi di *Customer Relationship Management* in regime di appalto in favore di aziende private ed enti pubblici.

La Società ha un modello organizzativo articolato in autonome unità produttive ove sono gestite commesse ivi dislocate sulla base di criteri determinati da vincoli commerciali, contrattuali, organizzativi e tecnologici, con un organico complessivo di n. 4.329 dipendenti dislocati nelle seguenti unità produttive:

Unità Produttive di COVISIAN S.p.A.
Bitritto (BA) - SS 271 km 8,68 s.n.c.
Sestu (CA) - Strada statale 131 km 12.600 s.n.c.
Rende (CS) - Località Piano di Maio s.n.c.
Casarano (LE) - Zona Industriale Tronco s.n.c.
Arzano (NA) - Via E. Medi n. 8
Roma (RM) - Piazzale dell'Industria n.46
Taranto (TA) - Via della Transumanza n.5
Torino (TO) - Via Paolo Veronese n. 250
Milano (MI) - Via dei Valtorta n. 47
Palermo (PA) - Via Ugo la Malfa n. 102
Bologna (BO) - Via di Corticella n. 315

La Covisian S.p.a., inquadrata nel settore Terziario, applica, al Personale non Dirigente, il contratto collettivo Nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di Telecomunicazione (di seguito "CCNL TLC"). In forma marginale e presso le sole unità produttive di Milano e Palermo è applicato ad alcuni lavoratori anche il contratto

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 837.323,04 sottoscritto l.v.
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617

Collettivo per la disciplina dei rapporti fra le imprese di Assicurazione e il personale dipendente non dirigente (CCNL ANIA) e per la sola sede di Milano il Contratto Collettivo del Commercio per i dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi (CCNL Commercio).

La Covisian S.p.A., con la presente, 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 temporanea difficoltà aziendale conseguente al brusco e significativo calo delle chiamate e dei servizi affidati da diversi Committenti, presso i siti di Milano, Palermo, Taranto e Arzano, 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*.

In particolare, come dettagliato nel prosieguo della presente, per la sede di Milano le difficoltà riguardano le Commesse: Verti Assicurazioni; BMW e Nespresso, con esubero di ore mensili rispettivamente pari a 800 ore mese per Verti; 500 ore mese per BMW e 1000 ore mese per Nespresso.

Per la sede di Palermo le temporanee ed impreviste criticità riguardano le Commesse: Verti Assicurazioni; Nespresso; Regione Toscana; 1254 di Telecom Italia e Aruba, che comportano un esubero di ore mensili pari a rispettivamente: 600 ore mese per Verti; 800 ore mese per Nespresso; 300 ore mese per Regione Toscana; 900 ore mese per il Servizio 1254 di Telecom Italia e 500 ore mese per Aruba.

Per la sede di Taranto si registra un calo dei volumi sulla Commessa Enel - Servizio Elettrico Nazionale per 1000 ore mensili.

Da ultimo per la sede di Arzano si rileva un calo di volumi sulla Commessa Vodafone Inbound (89200) per 650 ore mese.

Si fa presente che la Scrivente ha già utilizzato, per far fronte ai predetti cali di volume, tutti gli strumenti di flessibilità previsti dalla contrattazione collettiva.

Purtroppo, ad oggi, a causa della graduale e forte riduzione dell'attività relativa alle diverse commesse, tale da non poter consentire la copertura del costo industriale del personale, nonché per l'impossibilità di poter impiegare le persone coinvolte su altre attività presenti nelle sedi interessate, la società Covisian - sempre al fine di tutelare il più possibile i posti di lavoro dei propri dipendenti - è costretta a far ricorso allo strumento di sostegno al reddito a decorrere dal 1° agosto 2023 e fino al 31 dicembre 2023 per n. 630 lavoratori addetti alle commesse sopra menzionate.

La **sede di Milano** ha registrato già nel corso del primo semestre del 2023 un calo del 17% dei volumi, rispetto al medesimo periodo del 2022. Peraltro l'Azienda ha dovuto elaborare nel corso degli ultimi mesi un piano di riallocazione dei dipendenti all'interno del sito, a causa della cessazione di due importanti attività sul sito: Compass Inbound (su cui erano attivi n. 25 lavoratori) ed il Servizio Service del Committente Sky (su cui erano collocate n. 46 risorse), con conseguente necessità della Scrivente di ricollocare il personale coinvolto sulle altre commesse attive sul sito: BMW, Verti Assicurazioni S.p.A. e Nespresso, peraltro già interessate da una significativa oscillazione dei volumi e per le quali è previsto per il secondo semestre del 2023 un importante calo dei volumi fino a tutto dicembre 2023.

Con riferimento al **sito di Palermo**, nell'ambito del Piano di Risanamento posto in essere dall'Azienda volto a fronteggiare gli squilibri di natura produttiva e gestionale sul sito, derivanti dal precedente ricorso alla CIGS (attivata in conseguenza della vertenza ITA Airways), la Scrivente rileva importanti cali di volumi sulle nuove commesse attivate sul sito: Commesse Verti; Servizio "1254" di Telecom Italia e Aruba, nonché sulle altre commesse già presenti sul sito: Nespresso e Consip Regione Toscana. Tali circostanze risultano ulteriormente aggravate dalla cessazione -- a far data dal 1° luglio u.s. -- della commessa gestita in favore della Regione Marche.

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 837,323,04 sottoscritto i.v.
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617

Sul **sito di Taranto** si è registrato nel corso del primo semestre del 2023 un calo dei volumi relativi alla Commessa Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., pari a -8% dei volumi rispetto al medesimo periodo del 2022. Nel corso degli ultimi mesi il Servizio ha registrato un ulteriore improvviso calo dei volumi, pari a circa il -15%.

Con riferimento al **sito di Arzano**, infine, la Scrivente ha rilevato un calo del -23% dei volumi sulla commessa Vodafone Inbound (892000) rispetto al medesimo periodo del 2023, confermando il trend fortemente negativo dell'attività anche nel secondo semestre del 2023. Tale fenomeno, infatti, è stato ulteriormente accentuato dal processo di digitalizzazione.

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. 5 mesi, per un numero massimo di n. 630 dipendenti (collocati sulle Commesse sopra dettagliate), distribuiti presso le sedi di Milano, Palermo, Taranto e Arzano.

Si precisa altresì come la determinazione effettiva dell'importo massimo presunto di spesa sarà pari a circa 350.000 Euro.

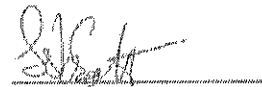
La Società rimane a disposizione per fornire tutti i chiarimenti in relazione al provvedimento da adottare e, per tutto quanto sopra, si richiede a codesto Spettabile Ministero, di procedere alla convocazione delle Parti ai fini degli adempimenti procedurali previsti per legge.

Distinti saluti

Covisian S.p.A.

Fabio Sattolo

People & Technology Director e Procuratore



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 del 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 837.323,04 sottoscritto i.v.
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617