

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 13 settembre 2017, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, alla presenza delle dott.sse Maria Cristina Gregori e Francesca Cirelli della Divisione VI della Direzione Generale della Tutela delle Condizioni di Lavoro e delle Relazioni Industriali, si è svolta una riunione per l'espletamento dell'esame congiunto, richiesto dalla società COVISIAN Spa

Hanno partecipato:

- COVISIAN Spa rappresentata dai dott. Mario Sartarelli, Emanuele Caliendo, Tommaso Rayneri, Rosa De Mita, con l'assistenza dell'Unione degli Industriali di Torino in persona del dott. Roberto De Luca
- OO. SS. FISTEL CISL, UGL TLC nazionali rispettivamente in persona delle Sig.re Eliana Puma e Livia Bignozzi, unitamente alle strutture territoriali FISTEL CISL, SLC CGIL e UILCOM UIL rispettivamente in persona dei Sigg. Andrea Borgiali, Elvira Russo ed Ivano Griffone ed alle RSU in persona dei Sigg.ri Laura Saba, Davide Pesce, Simone Dalla Zuanna, Francesco Pagone, Lucia Tiani e Gabriele Salmin

PREMESSO CHE

1. COVISIAN S.p.A., con sede legale in Torino (TO) è una società operante a livello nazionale, attraverso servizi di Customer Care, nel mercato del Business Process Outsourcing in ambito Contact Center, con un organico complessivo di n. 2.787 dipendenti dislocati nelle unità produttive di Torino, Vimercate (MB), Agrate (MB), Roma, Arzano (NA) e Rende (CS). Essa è la risultante della fusione per incorporazione in Contacta S.p.A. delle società Visiant Contact S.r.l., Visiant Technologies S.r.l e Covisian S.r.l. avvenuta con efficacia 31 dicembre 2016, in seguito divenuta Covisian S.p.A..

2. La Covisian S.p.A., presso l'unità operativa di Torino, occupa n. 911 dipendenti (impiegati e quadri), di cui n. 882 con contratto a tempo indeterminato, n. 9 con contratto di apprendistato e n. 20 con contratto a tempo determinato. La Società applica al personale non dirigente il contratto nazionale per i dipendenti esercenti attività di Telecomunicazioni e non rientra nel campo di applicazione della cassa integrazione guadagni straordinaria.

3. Entro la scadenza prevista del 31 dicembre 2013, la COVISIAN SPA ha effettuato misure di stabilizzazione dei collaboratori a progetto, che risultano ancora in forza, di cui all'art. 1, comma 1202, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, e successive modificazioni.

4. La Società, già da tempo, si trova ad affrontare una profonda crisi conseguente al vertiginoso calo delle chiamate affidate, sul sito operativo di Torino, da un primario fornitore nazionale di energia elettrica, 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 ENEL - Servizio assistenza dei clienti del Mercato Tutelato, gestita nel sito operativo di Torino, in riferimento alla quale Covisian ha registrato, un'improvvisa e rilevante riduzione dei volumi, ulteriormente aggravata negli ultimi mesi a causa della contrazione, a livello nazionale, del mercato tutelato rispetto al mercato libero. Tale riduzione di attività, evento inatteso ed imprevisto, totalmente autonomo rispetto alla gestione aziendale, ha comportato una diminuzione delle chiamate affidate

determinando, conseguentemente, una considerevole e improvvisa riduzione del fatturato.

5. Per le suddette ragioni, in data 25 luglio 2017 la Società ha avviato una procedura di licenziamento collettivo per n. 82 unità lavorative occupate presso la sede di Torino. All'esito della fase sindacale della suddetta procedura, svoltasi presso l'Unione Industriale di Torino, le OO.SS., hanno invitato l'azienda a valutare soluzioni alternative ai licenziamenti annunciati, finalizzate alla salvaguardia dei posti di lavoro in vista di una ripresa del settore e delle condizioni aziendali.

6. La Covisian Spa, a fronte della richiesta pervenuta dalle OO.SS, non rientrando nel campo di applicazione del trattamento straordinario di integrazione salariale, ha inoltrato istanza a questo ufficio, finalizzata al ricorso degli strumenti previsti dalla normativa in deroga per il settore dei call center e le Parti sono state convocate per la riunione odierna.

7. Nel corso del presente incontro la società, ha convenuto con le OO.SS il ricorso alla Cig in deroga quale strumento utile a salvaguardare i livelli occupazionali, prevedendo al contempo l'utilizzo della procedura di licenziamento collettivo con l'esclusivo criterio della non opposizione, quale strumento di gestione delle unità lavorative. Al contempo la Società ha illustrato il piano di risanamento, al fine di recuperare efficienza e funzionalità come di seguito descritto:

- implementazione degli investimenti in innovazione tecnologica. Tali innovazioni, nel breve periodo, permetteranno, insieme all'introduzione di nuovi modelli di business e all'adozione di soluzioni di Analytics ed expertise su servizi complessi, di acquisire nuove commesse e Clienti nel mercato di riferimento, in modo da consentire di reimpiegare le ore lavorate attualmente eccedenti sulla commessa ENEL. Tali innovazioni consentiranno l'ampliamento delle linee di offerta commerciale, che affiancando ai servizi tradizionali quelli a valore aggiunto quali l'account management, il social caring, la gestione del marketplace, il supporto ai processi di digitalizzazione e l'incubazione di progetti speciali di customer management, permetteranno all'Azienda di raggiungere nuovi mercati, tra i quali quello finanziario, del credito, assicurativo e logistico;
- evoluzione del software Sparta, sistema informatico di proprietà aziendale, in grado di supportare il governo delle Operations, che garantirà alle aziende committenti una eccellenza operativa ed un miglioramento della Customer Experience;
- predisposizione di un piano di efficientamento del personale impiegato sul sito produttivo di Torino, finalizzato a ridurre il costo industriale del personale; formazione del personale sulle nuove tecnologie e sull'ampliamento degli skills individuali, volta alla riqualificazione delle personale addetto alla predetta commessa Enel su commesse di altri committenti;
- riduzioni consensuali dell'orario di lavoro.

VISTO

Il Decreto legislativo n. 148/2015 "Disposizioni per il riordino della normativa in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporti di lavoro, in attuazione della legge 10 dicembre 2014 n. 183 che all'art.44, co.7" ha previsto un finanziamento ad hoc per i lavoratori dipendenti delle imprese del settore dei Call Center.

VISTO

IL Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze n. 22763 del 12/11/2015, che disciplina le misure di sostegno al reddito in deroga alla normativa vigente per i lavoratori dipendenti dalle imprese del settore dei call center.

CONSIDERATE

le circolari della Direzione degli Ammortizzatori Sociali e Incentivi all'occupazione n. 31 del 30/11/2015 e n. 15 del 29/03/2016.

TENUTO CONTO

dell'art. 1 comma 240 punto d) della legge 11 dicembre 2016 n.232 (Legge di Bilancio 2017) che ha previsto il rifinanziamento per l'anno 2017 delle misure per il sostegno al reddito per il settore Call center a valere sul Fondo sociale per l'occupazione e la formazione.

TUTTO CIO' PREMESSO LE PARTI CONCORDANO QUANTO SEGUE.

- a) Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.
b) COVISIAN SPA presenterà istanza ai sensi della citata normativa di CIG in deroga della durata di sei mesi a decorrere dal 1° ottobre 2017 e fino al 31 marzo 2018.
c) Il trattamento verrà richiesto in favore di numero massimo di 210 unità lavorative occupate presso la sede di Torino, dei quali 24 F.T. e 186 PT. Questi ultimi, pari a 110,6 FTE

	T. Indeterminato		T. Determinato		Totale	
	N°	FTE	N°	FTE	N°	FTE
P.T. 50%	104	52,0			104	52,0
P.T. 52,5%	1	0,5			1	0,5
P.T. 60%	10	6,0			10	6,0
P.T. 62,5%	18	11,3			18	11,3
P.T. 75%	44	33,0			44	33,0
P.T. 80%	1	0,8			1	0,8
P.T. 85%	1	0,9			1	0,9
P.T. 87,5%	6	5,3			6	5,3
P.T. 96,25%	1	1,0			1	1,0
P.T. 100%	24	24,0			24	24,0
	210	134,6	0	0,0	210	134,6

e) Le Parti concordano di utilizzare una percentuale media di CIG in deroga pari al 40% delle ore lavorabili.

f) I lavoratori saranno sospesi fino ad un massimo di zero ore e le Parti concordano che si potrà far ricorso alla rotazione, tenuto conto della fungibilità dei profili professionali in relazione alle esigenze tecnico, organizzative ed operative aziendali legate al Piano di risanamento:

g) La COVISIAN SPA procederà ad effettuare gli adempimenti previsti dalla circolare n. 31 del 30/11/2015 applicativa del Decreto Interministeriale n. 22763 del 12/11/2015 in ordine alla presentazione dell'istanza di CIG in deroga.

h) La Società anticiperà il trattamento alle normali scadenze di paga.

- g) Sara' cura dell'ANPAL Servizi quantificare l'onere di spesa massima del trattamento in questione, ai fini del costante monitoraggio delle risorse impegnate e del contenimento degli impegni finanziari.
- h) Le Parti convengono di monitorare l'andamento del programma di CIG con incontri di verifica su richiesta di una delle stesse.

Con la sottoscrizione del presente verbale le Parti si danno atto di aver concluso positivamente l'esame congiunto di cui all'art. 24 del D.LGS 148/2014 per gli effetti di quanto previsto dal Decreto Interministeriale n. 22763 del 12/11/2015 in esecuzione del comma 7 dell'art. 44 del Decreto Legislativo 148/2015.

Questo Ufficio, esperita l'attività di mediazione, trasmetterà tempestivamente il presente verbale alla Divisione III della Direzione Generale Ammortizzatori Sociali e I.O. per l'espletamento della fase istruttoria e decisoria di propria competenza.

Letto, confermato e sottoscritto.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

COVISIAN SPA

[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]

UNIONE DEGLI INDUSTRIALI DI TORINO

[Signature] *[Signature]*

OO.SS.

[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]
RSU
[Signature]
Pere Davide
[Signature]
[Signature]
[Signature]
[Signature]