

## VERBALE DI ACCORDO SINDACALE

In data 17 novembre 2021 si sono incontrati, in videoconferenza, **le Società System House S.r.l.**, rappresentata dall'Amministratore Unico Ing. Agostino Nicola Silipo e dal Responsabile Risorse Umane dott.ssa Sarah Nuzzo

**Abramo Customer Care S.p.A.**, rappresentata dal Direttore generale Dott. Giovanni Orestano e dal Responsabile risorse umane dott. Angelo Vitiello

E

Le segreterie Nazionali e Territoriali della SLC – CGIL, FISTEL – CISL, UILCOM – UIL, UGL – Telecomunicazioni, e le RSA e le RSU di Abramo Customer Care S.p.a. e System House S.r.l.

### Premesso che

a) La società System House S.r.l. è aggiudicataria della gara d'appalto **Servizi di Customer Services per "Poste Italiane – Lotto Delta triennio 2021-24** per i clienti di Poste Italiane S.p.A. (di seguito "il Servizio"), attualmente gestito dalla Società Abramo S.p.a. (fornitore uscente) presso le sedi di Crotone e Roma

b) In data 5 Agosto 2021, la System House S.r.l. ha ricevuto l'aggiudicazione definitiva condizionata della Gara Appalto n. 13103 – RdO 17261 relativa alle attività di Customer Services (triennio 2021-2024) per Poste Italiane spa - Lotto Delta sedi di Roma e Crotone.

c) La Società Abramo Customer Care S.p.a. in data 14 ottobre u.s., in adempimento a quanto previsto dall'art. 53 bis, comma III, del CCNL TLC, ha comunicato, tramite pec, alle OO.SS ed alla System House S.r.l. la consistenza numerica ed i relativi dati del profilo contrattuale del personale interessato ed in forza sulla commessa in via continuativa ed esclusiva da almeno 6 (sei) mesi, ed indicando nella stessa comunicazione ulteriore organico di personale a supporto non esclusivo e diretto della commessa in oggetto, in virtù dello stato di crisi aziendale, e unicamente a scopo conservativo dei massimi livelli occupazionali. Nella suddetta comunicazione, per quanto qui più rileva, Abramo CC ha precisato, in ogni caso, che sulla commessa Poste sono addetti, in via continuativa ed esclusiva da almeno sei mesi: n. 361 lavoratori sul sito di Crotone (di cui 346 operatori, 14 team leader e 1 responsabile di servizio) e 31 lavoratori sul sito di Roma (di cui 26 operatori, 4 team leader e 1 responsabile di servizio) (all. E).

d) In data 18 ottobre 2021, la System House S.r.l. ha comunicato alle OO.SS. ed a Abramo Customer Care S.p.a. la propria disponibilità ad applicare la clausola sociale di cui all'art. 53 bis del CCNL TLC vigente, ma ha rilevato, tuttavia, fin da subito, che l'elenco comunicato da Abramo in data 14.10.2021 (all. E) e relativo agli addetti alla commessa Poste sul sito di Crotone e sul sito di Roma, risultava incrementato di n. 56 unità di cui 55 con mansioni di operatore e 1 team leader (all. C) sul solo sito di Crotone rispetto a quello emergente dalla documentazione di gara e risalente al 14.10.2020. Per tali 56 unità evidenziava l'impossibilità dell'inclusiva assunzione per carenza di copertura economica e di attività in corrispondenza dell'offerta economica presentata in fase di gara e per discrasia numerica delle risorse presentate in corrispondenza della presentazione della gara. Per tramite della medesima comunicazione si è resa comunque disponibile ad un incontro in data 21 ottobre 2021;

e) La System House S.r.l., al fine di implementare il nuovo modello di gestione del Servizio, ha precisato che l'attività oggetto della Commessa verrà gestita in piena discontinuità rispetto all'appaltatore uscente introducendo i propri processi tecnologici e gestionali. System House ha rappresentato, altresì, che in

conseguenza dell'emergenza epidemiologica "Covid-19" in corso, ed al fine di tutelare la salute di tutti i dipendenti coinvolti nel presente cambio appalto risulta necessario gestire il servizio, una volta conclusa l'iniziale fase di start-up, anche in modalità di lavoro da remoto, e comunque in coerenza alle regolamentazioni aziendali ed agli accordi sindacali sottoscritti e vigenti;

f) La System House S.r.l., al fine di tutelare la salute dei lavoratori, nel rispetto dell'Accordo Quadro del 23 marzo 2020 e della costituzione dei Comitati paritetici, sottoscritto tra l'Azienda e le OO.SS. SLC CGIL - FISTEL CISL - UILCOM UIL – UGL TELCOMUNICAZIONI per l'applicazione e la verifica delle regole del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro", ha dichiarato che svolgerà, fino al termine del periodo emergenziale, il Servizio, prestando massima attenzione al predetto Protocollo, anche attraverso personale in regime di remotizzazione;

g) Abramo Customer Care S.p.A., preso atto della disponibilità di System House a dare attuazione alla clausola sociale, ha precisato a sua volta che il delta di 56 lavoratori addetti alla commessa Poste sul sito di Crotone (all. C) deriva da una specifica richiesta di gestione di ulteriori volumi sulla predetta commessa, espressamente avanzata da Poste come da documentate pianificazioni mensili. In proposito Abramo CC ha precisato che, del resto, nelle date del 17.11.2020, 24.11.2020 e 28.12.2020, come noto al Committente, si è dato seguito a specifiche aule di formazione del suddetto personale da adibire alla commessa Poste. Inoltre Abramo CC ha precisato di aver dato sempre puntuale comunicazione a Poste, che ne ha fatto espressa richiesta, dell'organico aggiornato addetto alla commessa (cfr in particolare comunicazione del 21.5.2021 e del 14.9.2021). Abramo ha dato atto, inoltre, che tutte le risorse addette alla commessa Poste e di cui all'all. E) sono state retribuite direttamente da Poste italiane in virtù di surrogazione ex art. 29 D.lgs. 276/2003. Abramo confermava in ogni caso la propria disponibilità a partecipare all'incontro sindacale per dar seguito alla procedura di clausola sociale.

h) System House, preso atto di quanto precisato da Abramo Customer Care S.p.A. in relazione alla consistenza numerica degli addetti alla Commessa Poste sul sito di Roma e di Crotone, ha dichiarato di aver ricevuto da Poste italiane in data 3 novembre 2021, comunicazione formale, con la quale Poste confermava la correttezza della consistenza numerica dell'organico sui due siti, come dichiarata da Abramo in sede di indizione della gara (14.10.2020: allegati A e B);

i) Le OO.SS., congiuntamente, in data 19 ottobre 2021 hanno confermato tramite PEC la propria disponibilità all'incontro in video conferenza;

l) Le parti sociali, durante l'incontro del 21 ottobre 2021, svolto in videoconferenza, si sono confrontate in relazione alle condizioni economiche e normative del passaggio al nuovo fornitore nonché in relazione al perimetro interessato dal "cambio appalto", prendendo atto delle discrasie numeriche emerse in corso di discussione e auspicando un esito positivo della procedura anche attraverso un coinvolgimento della Committente. Le Parti rinviavano, quindi, la conclusione della procedura di cambio appalto a data da concordare;

m) In data 4 novembre 2021, la System House S.r.l. ha comunicato alle OO.SS. e ad Abramo Customer Care S.p.a. la propria disponibilità ad avviare la discussione conclusiva dell'esperimento della clausola sociale di cui all'art. 53 bis del CCNL TLC vigente. Per tramite della medesima comunicazione si è resa disponibile ad un incontro in data 12 novembre 2021;

n) Le OO.SS., congiuntamente, in data 4 novembre 2021 hanno confermato tramite PEC la propria disponibilità all'incontro in video conferenza; seppur risultanti assenti alla data del 12/11/2021

o) In data 12/11/2021 Le OOSS sono risultate assenti alla consultazione per espletare le procedure di cambio appalto, in ossequio all'art. 1, comma 10, della Legge n. 11 del 2016 e all'art. 53 bis di cui all'Accordo di rinnovo del CCNL TLC siglato il 12.11.2020, dichiarando che non vi erano le condizioni di valutazione di alcuna proposta non includente l'intero perimetro occupazionale dichiarato da Abramo S.p.a.

p) La System House s.r.l. e la Abramo CC S.p.A. si sono regolarmente incontrate e sulla base delle reciproche dichiarazioni rese e sottoscritte nel verbale di esperimento di procedura di cambio d'appalto del 12/11/2021, inviato in data 13/11/2021 alle OOSS a mezzo pec, hanno concluso con esito negativo nei limiti temporali indicati dalla normativa vigente, le procedure di cambio appalto, in ossequio all'art. 1, comma 10, della Legge n. 11 del 2016 e all'art. 53 bis di cui all'Accordo di rinnovo del CCNL TLC siglato il 12.11.2020

q) A seguito di ulteriori interlocuzioni intercorse in data 16/11/2021 le parti si sono incontrate in data odierna.

**Alla luce di quanto sopra premesso (che costituisce parte integrante dell'accordo)  
e dopo ampio dibattito**

**La System House S.rl. dichiara che:**

1) Come da verbale del 12/11/2021, a cui si rimanda per le caratteristiche temporali di subentro e per le modalità di assunzione e di contrattualizzazione e di connotazione dei servizi, ad assumere ex novo senza periodo di prova, mantenendone le mansioni operative, il livello di inquadramento posseduto, l'orario contrattuale e le condizioni economiche e normative di cui al CCNL TLC:

- **n. 26** lavoratori addetti alla sede di Roma e **n. 290** lavoratori addetti alla sede di Crotone con mansione di "addetto al call center" aventi diritto all'assunzione in quanto impiegati, alla data della partecipazione alla gara d' Appalto n. 13103 – RdO 17261 relativa alle attività di Customer Services (triennio 2021-2024) per Poste Italiane spa - Lotto Delta sedi di Roma e Crotone in via continuativa ed esclusiva da almeno 6 (sei) mesi sul Servizio, attualmente alle dipendenze di Abramo S.p.a. riportati negli elenchi allegati (All. A – Roma e All. B – Crotone) formante parte integrante del presente verbale.

- **n. 5** lavoratori sulla sede di Roma e **n. 13** lavoratori sulla sede di Crotone, impiegati con ultima mansione di "Team Leader" in via continuativa ed esclusiva da almeno 6 (sei) mesi sul Servizio, attualmente alle dipendenze di Abramo Customer Care S.p.a., riportati negli elenchi allegati (All. A – Roma e All. B – Crotone) senza periodo di prova, mantenendo livelli, orario contrattuale e condizioni economiche con applicazione del CCNL TLC. In relazione a tali lavoratori la System House S.r.l., dopo aver effettuato una specifica analisi delle necessità di personale di coordinamento operativo confacente al modello organizzativo e gestionale Aziendale, si rende disponibile a confermare le mansioni di Team Leader pur riservandosi, all'esito di un colloquio individuale e di un assessment effettuato da personale specializzato, ad adibire le risorse ad attività operative entro 90 (novanta) giorni dall'assunzione.

2) Avendo ricevuto dalla Committente - Poste Italiane S.p.A. garanzia di attività, di servizio e conseguente sostegno economico e di fatturato per **n. 55** lavoratori addetti alla sede di Crotone con mansione di "addetto al call center" e **n. 1** lavoratore addetto alla sede di Crotone con mansione di "Team Leader" e non presenti nella lista perimetro occupazionale presentato da Abramo CC S.p.A. nella presentazione della gara di cui sopra, nella volontà conservativa dei massimi livelli occupazionali in ragione dello stato di crisi dichiarato da Abramo Customer Care, si impegna all'assunzione dei **n. 55** lavoratori addetti alla sede di Crotone con mansione di "addetto al call center" e **n. 1** lavoratore addetto alla sede di Crotone con mansione di "Team Leader";

3) I lavoratori di cui al punto 2), elencati in allegato C, verranno assunti senza periodo di prova, mantenendone mansioni operative, livelli, orario contrattuale e condizioni economiche equivalenti;

4) Per l'ulteriore organico di personale a supporto non esclusivo e diretto della commessa in oggetto, con mansioni diversificate e di staff, la società System House S.r.l., altresì, pur in assenza di alcun obbligo derivante dalla legge e/o dalla contrattazione collettiva, e cogliendo la richiesta delle Organizzazioni Sindacali ed in ragione dello stato di crisi dichiarato da Abramo Customer Care, si impegna, in caso di ampliamento del proprio organico e qualora si paventasse un ulteriore ampliamento dei volumi della commessa Poste, a

costituire un elenco con priorità di assunzione, per n.20 dipendenti, elencati in Allegato D, che formuleranno anticipatamente espressa richiesta di assunzione alla System House S.r.l. Tale diritto di priorità, offerto a scopo conservativo dei massimi livelli occupazionali, si intenderà non vincolante, vista l' assenza dei requisiti previsti dalla normativa e dal contratto e si manifesterà nelle forme contrattuali, con il profilo orario e nei modi che la stessa riterrà sostenibili ed opportuni

5) Pur in assenza di alcun obbligo derivante dalla legge e/o dalla contrattazione collettiva, si impegna, dopo aver effettuato una specifica analisi delle necessità di personale di coordinamento operativo confacente al modello organizzativo e gestionale Aziendale, e all'esito di un colloquio individuale e di un assessment effettuato da personale specializzato, al proseguimento contrattuale per il tramite di Agenzia di lavoro interinale presente nel proprio albo fornitori, al proseguimento dei contratti di somministrazione in staff leasing di n. 30 operatori, operanti sul sito di Roma, elencati in allegato F.

6) System House si dichiara, inoltre, disponibile ad assumere ex novo i lavoratori di cui ai precedenti punti 1) 2) e 5), riportati negli elenchi allegati "All. A – Roma" e "All. E" a far data dal 22 novembre 2021 e ad assumere ex novo i lavoratori riportati nell'elenco allegato "All. B – Crotone" e "All. C", a far data dal 1 dicembre 2021.

7) gestirà i servizi oggetto del cambio d'appalto presso le proprie unità produttive di Roma (Via Ostiense, 1311) e Crotone (Via Avogadro, ZI SS106 – loc. Passovecchio, snc), anche a favore della Committente, così come previsto nel capitolato di gara.

8) Al fine di tutelare la salute dei lavoratori durante l'emergenza Covid-19, i soli lavoratori in possesso dei requisiti minimi di remotizzazione (ed anche già remotizzati) compatibili con gli standard tecnologici necessari (hardware/connettività) presteranno l'attività lavorativa da remoto a far data dal 22 novembre 2021 e dal 1 dicembre 2021, nel rispetto delle date di assunzione di cui sopra. Per eventuali restanti lavoratori per i quali è previsto un celere piano di remotizzazione, stante l'attuale situazione emergenziale, l'azienda si riserverà di far prestare l'attività in sede. La disponibilità all'assunzione dei predetti lavoratori è subordinata, come previsto dall'art. 53 bis del ccnl TLC alla esclusione di qualsiasi vincolo di solidarietà di System House Srl rispetto a qualunque diritto e/o pretesa avanzata dai lavoratori con riferimento all'intercorso rapporto di lavoro con l'appaltatore uscente, nonché alla sottoscrizione in sede protetta di un verbale di conciliazione tombale nei confronti di System House da parte di ciascun lavoratore che sarà oggetto di assunzione, con riferimento a qualunque diritto e/o pretesa afferente l'intercorso rapporto di lavoro con l'appaltatore uscente e alla sua cessazione.

9) Nel rispetto alle norme vigenti relative al contenimento del "Covid - 19" le procedure di assunzione verranno organizzate, nel pieno rispetto dei protocolli adottati, in modo da evitare assembramenti e ridurre al minimo indispensabile la presenza presso gli uffici aziendali.

10) System House S.r.l. dichiara, ancora, che invierà, nel rispetto del calendario di cui sopra, ai lavoratori di cui agli allegati A – B – C che precedono la convocazione per sottoscrivere il contratto di lavoro nonché la contestuale conciliazione; nel rispetto alle norme vigenti relativi al contenimento del "Covid - 19" le procedure di assunzione verranno organizzate, nel pieno rispetto dei protocolli adottati, in modo da evitare assembramenti e ridurre al minimo indispensabile la presenza presso gli uffici aziendali.

11) Fermo quanto sopra e fermo il carattere novativo nella costituzione dei rapporti di lavoro di cui al presente verbale, System House S.r.l. chiede l'esclusione di qualsiasi vincolo di solidarietà in relazione al pregresso rapporto di lavoro alle dipendenze di Abramo Customer Care S.p.a. con riferimento anche ai diritti economici e normativi maturati dai lavoratori di cui ai punti 1) e 2): ivi comprese tutte le conseguenze giuridiche derivanti da contenziosi istaurati e/o instaurabili dai lavoratori nei confronti del precedente datore di lavoro afferenti a fatti e/o condizioni di lavoro che abbiano determinato rivendicazioni dedotte e/o deducibili nei confronti di quest'ultimo. Al riguardo si conviene che le assunzioni dei lavoratori saranno eseguite da parte di System House in sede protetta con verbale di conciliazione sindacale contestuale alla firma del contratto di assunzione.

12) Le assunzioni ex novo, dai lavoratori di cui ai punti 1) e 2), avverranno con il mantenimento dell'anzianità convenzionale del rapporto di lavoro precedentemente all'assunzione in System House S.r.l. alla specifica finalità della maturazione degli scatti di anzianità e degli altri istituti espressamente previsti dalla Legge, compresa, per gli assunti ante 7 marzo 2015, la disciplina in materia di risoluzione del rapporto di lavoro. Resta inteso che la somma tra gli scatti maturati in Abramo Customer Care S.p.a. e quelli maturandi in System House S.r.l. non potrà superare il numero massimo di n.7 così come previsto dal CCNL TLC. Si precisa che chi avrà maturato alla data di assunzione numero massimo di scatti, previsti dalla normativa e dal CCNL di settore, non maturerà alcun ulteriore scatto in System House S.r.l..

13) In relazione ad eventuali assenti per malattia, infortunio e maternità o comunque cause sospensive del rapporto di lavoro che comportino il mantenimento del posto di lavoro di cui all'elenchi allegati A – B - C, il rapporto continuerà alle dipendenze dell'azienda cessante e il lavoratore verrà assunto dall'azienda subentrante al termine dell'evento sospensivo. Pertanto, nel periodo intercorrente tra la data di cessazione della causa sospensiva e la data convenuta ai sensi del presente accordo, il lavoratore rimarrà alle dipendenze della Società uscente.

**La Abramo CC S.p.A. in virtù delle dichiarazioni rese dalla System House S.r.l. dichiara che:**

14) Al fine di rispettare i tempi previsti dal presente Accordo e di agevolare il passaggio dei lavoratori alle dipendenze della subentrante alle condizioni sopra previste, Abramo Customer Care S.p.a. si impegna a risolvere il rapporto di lavoro con i lavoratori di cui Allegato A - Roma entro il 22/11/2021 e con i lavoratori di cui allegati B – C Crotone entro il 30/11/2021, con liquidazione delle competenze di fine rapporto nel rispetto della normativa di riferimento in materia di diritto fallimentare per la procedura cui è sottoposta. In proposito Abramo Customer Care CC procederà proponendo, prioritariamente, ai lavoratori interessati e di cui agli allegati A – B - C una risoluzione consensuale del rapporto di lavoro, da formalizzarsi in sede protetta previa sottoscrizione di un verbale di conciliazione sindacale, con decorrenza di effetti, rispettivamente e correlata alla date di assunzione di cui sopra dal 22/11/2021 e 30/11/2021 contemplante, tra le altre cose l'esonero reciproco degli obblighi di preavviso.

**LIBERATORIA**

15) Relativamente al costituendo rapporto di lavoro con System House S.r.l. si specifica e si conviene che i lavoratori assunti da System House S.r.l., e compresi negli allegati A – B – C, subordinate all'esibizione da parte dei lavoratori di idonea documentazione attestante la risoluzione del rapporto di lavoro con il Fornitore uscente, con efficacia nelle date indicate al punto 13, contestualmente alla sottoscrizione della lettera di assunzione, sottoscriveranno un verbale di conciliazione individuale ex art.410, 410 bis e 411 c.p.c. con il quale i lavoratori, liberamente prendono atto ed aderiscono alla insussistenza della fattispecie di cui alla lett. c pt 4 del presente verbale, ed accettando le condizioni contrattuali sopra espresse, rinunciano espressamente ad ogni azione nei confronti di System House S.r.l. direttamente e/o indirettamente connessa al pregresso rapporto con Abramo Customer Care S.p.a. alla sua risoluzione, nonché alla decorrenza dell'autonomo e distinto rapporto di lavoro costituito con System House S.r.l.

Le Parti, nella consapevolezza dell'emergenza sanitaria in atto nel nostro Paese (COVID-19) e delle conseguenti limitazioni a riunioni, assemblee, assembramenti, ecc., confermano che la discussione si è svolta con modalità in remoto, compreso l'inoltro e lo scambio di documenti.

Letto, approvato, confermato e validato telematicamente.

**System House S.r.l.**

Ing. Agostino Nicola Silipo – Amministratore Unico

Dott.ssa Sarah Nuzzo – Direttore Risorse Umane

**Abramo Customer Care S.p.a.**

Dott. Giovanni Orestano – Direttore Generale

Dott. Angelo Vitiello - Responsabile Risorse Umane

**SLC – CGIL FISTEL – CISL UILCOM – UIL UGL – Telecomunicazioni**

Segreterie Nazionali e Territoriali

**RSA e RSU di Abramo Customer Care S.p.a.**

**RSA e RSU di System House S.r.l.**