

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 15 dicembre 2021, si è tenuta - in modalità videoconferenza - una riunione convocata dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali per l'espletamento dell'esame congiunto, richiesto dalla COMDATA SPA e finalizzato a definire un accordo ai sensi di quanto previsto dall'art. 44, co.7 del D.Lgs 148/2015 come rifinanziato dall'art. 1, comma 280 della legge n. 178/2020.

All'incontro hanno partecipato:

- per il Ministero del lavoro e delle politiche sociali: il dott. Romolo de Camillis, Direttore generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali e la dott.ssa Maria Cristina Gregori della Divisione VI della medesima Direzione Generale;
- per COMDATA SPA: i Dott.ri Enrico Martino, Luca Mattana, Andrea Rivolta e Giuliano Montebove assistiti da Unindustria Roma in persona del Dott. Dario Città;
- Per SLC CGIL nazionale: il sig. Riccardo Saccone e la sig.ra Natascia Treossi;
- Per FISTEL CISL nazionale: il sig. Giorgio Serao;
- Per UILCOM UIL nazionale: il sig. Fabio Gozzo;
- Per Ugl TLC nazionale: i sig. ri Roberto Coccé e Venanzio Cretarola;
- Le strutture territoriali e le rsu dei siti interessati.

PREMESSO CHE

- 1) Con nota protocollata da questo ufficio in data 26 novembre 2021 (prot. n. 22834), la società ha trasmesso istanza finalizzata all'espletamento dell'esame congiunto funzionale al ricorso agli strumenti di sostegno al reddito per i lavoratori dipendenti di imprese del settore dei Call Center previsti dall'art. 44, co.7 del D.Lgs 148/2015 e le Parti sono state convocate per la data odierna.
- 2) Nel corso della presente riunione, i referenti aziendali hanno rappresentato quanto segue:
 - COMDATA SPA opera nel settore dei servizi di Customer Care, nel mercato del Business Process Outsourcing in ambito Contact Center attraverso unità operative dislocate sul territorio nazionale.
 - L'azienda applica al personale non dirigente il contratto nazionale per i dipendenti esercenti attività di Telecomunicazioni e Metalmeccanico e non rientra nel campo di applicazione della cassa integrazione guadagni straordinaria.
 - In particolare, nell'ambito del settore dei Call Center CRM/BPO ha stipulato congiuntamente in RTI con la Società Network Contacts S.r.l. – attraverso un unico contratto di fornitura - un essenziale attività di *Contact Center* ("Servizio") per due importanti Committenti Pubblici Inps e Ader - Agenzia delle Entrate e riscossioni - sui quali operano complessivamente 3.231 risorse (pari a 2.148 Full Time Equivalent) distribuite su 13 unità produttive.
 - Del complesso delle risorse impiegate sui due Servizi sono dipendenti di Comdata Spa 2.305 lavoratori (pari a 1.580 FTE), tra personale operativo e personale di staff, distribuiti nelle 7 Sedi facenti capo alla Società (Roma, Rende, Olbia, L'Aquila, Marcianise, Ivrea e Lecce). Tutte le risorse impiegate su tali commesse - come previsto dal contratto di Fornitura - devono essere dedicate esclusivamente al servizio di *Contact Center* dei committenti e, per poter operare, hanno dovuto



MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

- seguire preventivamente uno specifico percorso formativo della durata di circa 10 settimane funzionale a far loro acquisire l'idoneità a svolgere il servizio di customer care.
- Considerata la peculiarità del servizio svolto, le competenze professionali acquisite e certificate, detto personale è per sua natura infungibile e può essere utilizzato solo per rispondere alle esigenze legate al *Contact Center*.
 - Il principale dei due Servizi- commessa INPS- si caratterizza per un andamento non costante ed in gran parte imprevedibile dei volumi di attività. Difatti su tale commessa, unitamente al progressivo calo di volumi, vengono riscontrati frequenti contrastanti picchi di attività conseguenti a situazioni contingenti e ad iniziative normative non programmabili ed improvvise del committente che generano un flusso straordinario di volumi al quale far fronte con l'impiego massivo di risorse formate ed abilitate a tale scopo.
 - Un Servizio Pubblico di tale entità, per sua natura, viene gestito dai fornitori su più Unità Produttive composite, nelle quali vengono tipicamente lavorati anche altri servizi e commesse multiple di vari settori merceologici. Solamente le unità operative di Marcianise e dell'Aquila della Comdata SPA gestiscono, ad oggi, unicamente attività riferite al Servizio in questione. Sulle altre sedi di Ivrea, Lecce, Rende, Olbia e Roma, oltre ad essere occupato personale dedicato alla gestione del *Contact Center* per la commessa INPS, viene impiegato personale adibito a commesse svolte per altri committenti che, per far fronte a variazioni dei volumi di lavoro gestiti in ragione delle esigenze e andamenti dei diversi comparti produttivi, richiedono frequenti incrementi del personale anche di breve durata da soddisfare con contratti in somministrazione lavoro e/o a termine. Incrementi di personale necessari stante la infungibilità del servizio svolto, come detto, del personale adibito esclusivamente alle attività di *Contact Center- commessa INPS*, impossibilitato ad essere riallocato sulle altre commesse per fronteggiare gli eventuali picchi di attività lavorativa di queste ultime.
 - Al calo progressivo di volumi rilevato si aggiunge la cessazione definitiva, dal 1° dicembre 2021, del contratto di fornitura facente capo al secondo Committente pubblico ADER che forniva lavoro alla COMDATA. Tale cessazione contrattuale non risulta essere accompagnata da un assorbimento del personale impiegato sul Servizio in ragione del mancato rispetto fattuale da parte della società subentrante delle tutele della "clausola sociale" previste dall'art 53 bis del CCNL Telecomunicazioni vigente, e dalla legge n. 11/2016 che regola i cambi di appalto per le attività di CRM/BPO, a garanzia della prosecuzione dei rapporti Comdata S.p.A in caso di successione di imprese in occasione dei cambi di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center. Tale circostanza genererà per le Società COMDATA SPA in R.T.I un esubero di personale pari a 60 full time equivalent.
 - Per far fronte alle criticità descritte, la Comdata spa, da molti mesi sta facendo ricorso, per i siti di Marcianise e l'Aquila, a diversi strumenti di integrazione salariale tra i quali, da ultimo, quelli approntati dal Governo per fronteggiare l'emergenza derivante dalla pandemia da COVID 19 in scadenza il 26 dicembre p.v..
 - la società, pertanto, al fine di tutelare il personale adibito al servizio di *Contact Center*, commessa INPS considerata la situazione ed il protrarsi negli anni della fase involutiva e di criticità, è pervenuta alla decisione di ricorrere agli strumenti di sostegno al reddito per i dipendenti di imprese del settore dei Call Center previsti dall'art. 44 co. 7 del D.lgs 148/2015 come rifinanziati dall'art. 1 comma 280 della L. 178/2020.
 - Il ricorso a tale misura si inserisce in un percorso finalizzato a sostenere l'occupazione con lo scopo di salvaguardare la gestione del Servizio Pubblico principale rimanente in gestione al R.T.I, distribuendo

in modo equo e solidale le problematiche di saturazione del personale conseguenti al calo dei volumi di attività e all'inadempienza causata dalla mancata applicazione della "clausola sociale" sopra richiamati e contestualmente di raggiungere un equilibrio produttivo e organizzativo del R.T.I. che non comprometta la tenuta economica complessiva della Comdata spa.

- Per far fronte a tale difficile situazione, la Società attuerà, in costanza di utilizzo dello strumento di sostegno al reddito, un piano di risanamento volto a fronteggiare gli squilibri di natura produttiva e gestionale che prevede, ove possibile, lo svolgimento di percorsi formativi condivisi finalizzati alla ricollocazione del personale su altre commesse.
 - Le Parti hanno inoltre discusso del processo di internalizzazione, secondo modalità che devono essere ancora definite, che dovrebbe interessare il personale operativo sul Servizio Contact Center ai sensi della normativa vigente.
- 3) All'esito del presente incontro, le Parti hanno, quindi, convenuto di ricorrere allo strumento di integrazione salariale sopra menzionato al fine di garantire la salvaguardia occupazionale, consentire all'azienda di stabilizzare la propria posizione commerciale e fronteggiare i cambiamenti che l'epidemia da Covid 19 ha avuto sul mercato di riferimento.

VISTO

- l'art. 44, comma 7, del D.Lgs. n. 148/2015;
- la circolare del Ministero del lavoro e delle politiche sociali n. 8 del 16/04/2019;
- il Decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali n. 22763 del 12 novembre 2015;
- L'art. 1, comma 280 della l.178/2020 che ha previsto il rifinanziamento per l'anno 2021 delle misure per il sostegno al reddito per il settore Call center a valere sul Fondo sociale per l'occupazione.

TUTTO CIO' PREMESSO E VISTO LE PARTI CONCORDANO QUANTO SEGUE.

- a) Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.
- b) COMDATA Spa presenterà istanza ai sensi dell'art. 44, comma 7, del D.Lgs. n. 148/2015 - come rifinanziato dall'art. 1, comma 280 della legge n. 178/2020 - disciplinante l'indennità di cui all'art. 1 del decreto interministeriale n. 22763 del 12 novembre 2015 a decorrere dal 27 dicembre 2021 al 30 giugno 2022.
- c) La CIGS si applicherà nei confronti di un numero massimo di 2305 unità lavorative pari a 1580 full time equivalent adibiti al servizio di Contact Center facente capo alla commessa INPS (compreso personale adibito alla ex commessa ADER) come di seguito distribuite:
 - L'AQUILA n. 327 fte;
 - IVREA n. 140 fte;
 - LECCE n. 198 fte;
 - MARCIANISE n.602 fte;
 - OLBIA n.64 fte;
 - RENDE n. 115 fte;
 - ROMA n. 134 fte.
- d) I lavoratori saranno collocati in cigs sulla base delle esigenze tecnico-organizzative e produttive aziendali connesse al piano di risanamento. Nel primo trimestre, la sospensione sarà pari a 2,5 gg di media mensile nel trimestre a persona (quindi per un massimo di 7,5 gg nel trimestre). Entro il 15 marzo 2022, le Parti si incontreranno per valutare l'andamento generale del primo trimestre compreso il piano di risanamento per discutere e confrontarsi sulle modalità di sospensione da applicare nel



secondo trimestre, ferma restando la sospensione massima di riduzione oraria pari al 22% nell'arco del secondo trimestre. In ogni caso, a fronte di situazioni emergenziali che possono mettere in discussione l'andamento della società, le Parti chiederanno un incontro di verifica in sede ministeriale.

e) L'articolazione della riduzione oraria per effetto dell'applicazione dell'ammortizzatore potrà avvenire, nell'ambito dei massimali previsti, attraverso singole giornate (modalità verticale) o orizzontale ad ore. Le Parti concordano che le articolazioni e modalità di gestione delle sospensioni in dettaglio saranno discusse e definite preventivamente a livello locale.

f) Le Parti concordano che si farà ricorso alla rotazione del personale sospeso per profili fungibili con l'obiettivo di distribuire in modo equo la fruizione dello strumento di integrazione salariale.

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

h) Gli istituti contrattuali saranno maturati proporzionalmente all'attività lavorativa in conformità di quanto previsto dal CCNL vigente.

i) La Società ha qualificato l'onere a copertura dell'utilizzo della misura di integrazione salariale richiesta a seguito della stipula del presente accordo in un importo di spesa pari ad euro 2.650.000,00.

l) Le Parti convengono di monitorare l'utilizzo dell'ammortizzatore sociale con incontri di verifica con cadenza di norma trimestrale o su richiesta di una delle stesse. Le Parti, inoltre, si incontreranno entro la fine del mese di maggio 2022 per una verifica sull'evoluzione della situazione.

Con la sottoscrizione del presente verbale le Parti si danno atto di aver esperito positivamente con accordo la procedura di consultazione sindacale di cui all'art. 24 del D.Lgs. n. 148/2015.

Il Ministero del Lavoro, preso atto dell'accordo raggiunto tra le Parti, dichiara conclusa la procedura di esame congiunto ex art. 24 del D.Lgs. n. 148/2015, mediante la sottoscrizione dell'accordo di cui all'art. 44, comma 7, del D.Lgs. n. 148/2015.

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

Letto, confermato e sottoscritto.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

COMDATA SPA

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILCOM UIL

UGL TLC

UNINDUSTRIA ROMA



Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Direzione Generale dei rapporti di Lavoro e delle
Relazioni Industriali

www.lavoro.gov.it

DIVISIONE VI

Via Forno, 8 - 00192 Roma
Tel. 06.4683.4924

pec: dgtutelalavoro.div6@pec.lavoro.gov.it

e-mail: dgtutelalavorodiv6@lavoro.gov.it

www.lavoro.gov.it