

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 21 dicembre 2021, in video conferenza con il dott. Andrea Annesi della Divisione VI della Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, si è tenuta una riunione per l'espletamento dell'esame congiunto, ex art. 24 del D.Lgs. n. 148/2015, richiesto dalla società NETWORK CONTACTS SRL.

Hanno partecipato:

- Per Network Contacts srl: il Direttore Generale dott. Giulio Saitti ed i dott.ri Maurizio Monaco, Angela Daniela Iurlaro e Giacomina Maniglio con l'assistenza del consulente dott. Paolo De Gennaro;
- Per SLC CGIL nazionale: la Sig.ra Natascia Treossi e la struttura territoriale in persona dei Sigg.ri Vittorio Serafin, Alessio Pauri, Massimiliano Pavan, Mario Rocco Rossini unitamente alla RSA Erminio Biancardi, Titty Fallacara e Grazia Roppo;
- Per FISTEL CISL nazionale: il Sig. Giorgio Serao e la struttura territoriale in persona dei Sigg.ri Francesco Assisi ed Oronzo Moraglia unitamente alla RSA in persona della Sig.ra Maria Tangorra;
- Per UILCOM UIL nazionale: il Sig. Giuseppe Fabio Gozzo e la struttura territoriale in persona dei Sigg.ri Vito Gemmati, Riccardo Casale, Benedetto Antonacci unitamente alla RSA in persona di Davide Agostini, Boris Zanirato, Antonio Civitella e Roberto Martiradonna;
- Per UGL TELECOMUNICAZIONI nazionale: il Sig. Roberto Coccé e la struttura territoriale in persona delle Sigg.re Mariangela Picciotti e Nancy Canterani unitamente alla RSA in persona dei Sigg.ri Walter Basilio Cancilleri, Giovanni Ricchiuti, Caterina Antonacci e Antonella Fortunato.

## PREMESSO CHE

1. Network Contacts srl ha richiesto a questo Ministero la convocazione delle Parti al fine di esperire l'esame congiunto finalizzato al ricorso alla misura di sostegno al reddito di cui all'art. 44, comma 7, del D.Lgs. n. 148/2015 come rifinanziato dall'art. 1, comma 280 della legge n. 178/2020 e le Parti sono state convocate in data odierna;
2. Nel corso del presente incontro la Società ha rappresentato quanto segue:
  - La Società opera nell'ambito del settore dei call center CRM/BPO e gestisce, congiuntamente in RTI con la Società Comdata Spa attraverso un unico contratto di fornitura, una essenziale attività di contact center (Servizi) per due importanti committenti pubblici (INPS e Agenzia delle Entrate) sui quali operano complessivamente 3.231 risorse;
  - In particolare, sui due Servizi connessi ai due committenti pubblici, Network Contacts srl impiega 786 lavoratori (pari a 501 fte) tra personale operativo e personale di staff, distribuiti nelle sedi di Molfetta, Concorezzo ed Aprilia;
  - 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 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 non programmabili ed improvvisi 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;
- tutte le altre sedi sono, invece, caratterizzate dalla presenza di ulteriori commesse, effettuate per altri committenti, relativamente alle quali si registrano frequenti incrementi di personale anche di breve durata, da soddisfare con contratti in somministrazione di lavoro, in considerazione delle variazioni dei volumi di lavoro;
- relativamente alla situazione specifica dei Servizi per i committenti pubblici, al calo dei volumi registratosi sulla commessa INPS, si è aggiunta, a decorrere dal 1° dicembre 2021, la cessazione definitiva del contratto di fornitura facente capo al secondo committente pubblico Agenzia delle Entrate;
- Tale cessazione contrattuale non risulta, peraltro, essere stata accompagnata da un assorbimento del personale sul Servizio in ragione del mancato rispetto, da parte della Società subentrante, della c.d. clausola sociale, previste dall'art 53 bis del CCNL Telecomunicazioni vigente e dalla legge n. 11/2016, che regola i cambi appalto con il medesimo committente e per le medesime attività di call center;
- Al fine di fronteggiare le criticità venutesi a determinare, la Società intende attivare lo strumento della CIGS ai sensi dell'art. 44, comma 7 del D. Lgs. 148/2015 come rifinanziato, da ultimo, dall'art. 1, comma 280 della legge n. 178/2020 con utilizzo specifico ed esclusivo sui lavoratori impiegati sui servizi riferiti ai due committenti pubblici;
- tale utilizzo ha lo scopo di salvaguardare la gestione del servizio pubblico principale rimasto in gestione alla RTI distribuendo in modo equo e solidale le problematiche di saturazione del personale conseguenti al calo dei volumi di attività ed all'inadempienza causata dalla mancata applicazione della clausola sociale e contestualmente raggiungere un equilibrio produttivo ed organizzativo dell'RTI che non comprometta la tenuta economica della Società;
- 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.

#### VISTI

- l'art. 44, comma 7, del D.Lgs. n. 148/2015;
- L'art. 26 sexies D.L. 4/2019 convertito con L. 26/2019;
- l'art. 1, comma 280 della legge n. 178/2020
- 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;

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

1. Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo;
2. Network Contacts srl presenterà istanza per l'accesso alla CIGS ai sensi dell'art. 44, comma 7 del D. Lgs. 148/2015 così come rifinanziato dall'art. 1, comma 280 della legge n. 178/2020;
3. Il trattamento verrà richiesto a decorrere dal 27 dicembre 2021 per la durata di sei mesi;
4. La CIGS si applicherà nei confronti del personale adibito ai due Servizi riconducibili ai due committenti pubblici, per un totale di 786 lavoratori, pari a 501 fte, come di seguito distribuiti:
  - sede di Molfetta: 621 dipendenti (pari a 375 fte);
  - sede di Concorezzo: 121 dipendenti (pari a 92 fte);
  - sede di Aprilia: 44 dipendenti (pari a 34 fte).
5. La CIGS interesserà il personale con riduzione massima settimanale pari al 30% delle ore lavorabili fermo restando che la Società applicherà ai singoli lavoratori una percentuale media – massima di ricorso alla CIGS pari al 20% su base semestrale.
6. La Società ha quantificato l'impegno di spesa in un importo pari ad euro 2.735.000,00.
7. L'articolazione della riduzione oraria potrà avvenire, in ragione delle esigenze aziendali, in modalità orizzontale/verticale e su base settimanale/mensile. Le Parti concordano che le articolazioni e modalità di gestione delle sospensioni in dettaglio saranno discusse e definite preventivamente a livello locale.
8. 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.
9. La Società si impegna ad anticipare il trattamento di integrazione salariale.
10. Gli istituti contrattuali saranno maturati proporzionalmente all'attività lavorativa in conformità a quanto previsto dal CCNL vigente.
11. Le Parti convengono di monitorare l'utilizzo dell'ammortizzatore sociale con incontri di verifica con cadenza di norma bimestrale o su richiesta di una delle stesse. Le Parti, inoltre, si incontreranno entro la fine del mese di marzo 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.

La Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali, al termine del confronto tra le Parti, trasmetterà tempestivamente il presente accordo alla Divisione III della Direzione Generale degli ammortizzatori sociali e della formazione per i successivi adempimenti di competenza.

Letto, confermato e sottoscritto.



## MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

NETWORK CONTACTS SRL

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILCOM UIL

UGL TELECOMUNICAZIONI

RSA