



VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 1° agosto 2023 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 Covisian SPA e finalizzato a definire un accordo ai sensi di quanto previsto dall'art. 44, co.7 del D.Lgs 148/2015.

All'incontro hanno partecipato:

- per il Ministero del lavoro e delle politiche sociali: Maria Cristina Gregori della Divisione IV della Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali del Ministero del Lavoro;
- per COVISIAN SPA: Maria Teresa Giarrizzo e Massimiliano Amato;
- per Unindustria Roma: Dario Città;
- Per SLC CGIL nazionale: Daniele Carchidi;
- Per FISTEL CISL nazionale: Gianfranco Laporta;
- Per UILCOM UIL nazionale: Pierpaolo Mischi;
- Per UGL TELECOMUNICAZIONI nazionale: Luigi Le Pera;
- Per FIRST CISL: Tania D'Agostino su delega della struttura regionale;
- Per FISAC CGIL: Paolo Cannà;
- Per UILCA UIL: Diodoro De Guilmi;
- Unitamente alle strutture territoriali e alle RSU aziendali dei siti interessati.

PREMESSO CHE

- 1) Con nota protocollata da questo ufficio in data 17 luglio 2023 (prot. n. 8353), 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:
 - 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. 4.325 dipendenti di cui n. 10 dirigenti.
 - Covisian S.p.a., è inquadrata nel settore Terziario ed applica, al Personale non Dirigente, il contratto collettivo Nazionale di lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di Telecomunicazione oltre ad altri CCNL.
 - Il ricorso allo strumento di integrazione salariale si rende necessario a causa di un 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, 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; l'Azienda, 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), ha dovuto elaborare, nel corso degli ultimi mesi, un piano di riallocazione dei dipendenti all'interno del sito sulle altre commesse attive: BMW, Verti Assicurazioni S.p.A, e Nespresso, peraltro già interessate da, una significativa oscillazione dei volumi.

- 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, Covisian spa ha registrato 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.
- Analogamente a quanto descritto per i due siti sopra menzionati, anche su Taranto si è registrato nel corso del primo semestre del 2023 un calo dei volumi relativi alla Commessa Servizio Elettrico Nazionale.
- La società, a fronte di ulteriori valutazioni e ricollocazioni interne del personale appartenente al sito di Arzano, ha dichiarato di poter escludere il predetto sito dall'istanza di fruizione della Cassa Integrazione; il numero complessivo di lavoratori potenzialmente impattati dall'utilizzo della CIGS è, pertanto, pari a 608 unità lavorative.
- In costanza dell'utilizzo della CIGS, la Società si adopererà per l'attuazione di un piano di risanamento, già condiviso con le organizzazioni sindacali, attraverso significativi investimenti volti all'implementazione dell'innovazione tecnologica. Tali innovazioni, nel breve periodo, permetteranno di migliorare la Customer Experience, potenziando l'Expertise e le specialistiche competenze di processo con evolute tecniche di Analytics, consentendo così l'acquisizione di nuove commesse e Clienti su tutti i mercati diversi al fine di favorire il reimpiego delle ore lavorative attualmente eccedenti a seguito ai cali di volumi rilevati. La realizzazione del piano di risanamento consentirà di ampliare le linee di offerta commerciale, che si affiancheranno 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, permettendo all'Azienda di individuare nuovi canali digitali. Covisian ritiene, altresì, di raggiungere un ulteriore efficientamento dei processi operativi, attraverso la costante evoluzione dei propri software, al fine di meglio supportare il governo delle Operations, che garantirà alle aziende committenti una eccellenza operativa ed un complessivo miglioramento della Customer Experience. Nell'ambito del presente programma di risanamento, la società ha predisposto un piano di transizione e riqualificazione del personale impiegato sulle commesse interessate dal ricorso alla CIGS, finalizzato ad incrementare le competenze trasversali dei lavoratori ivi impiegati e a sviluppare le competenze rilevanti per i processi di trasformazione tecnologica e digitale, nonché le competenze specifiche indispensabili per la gestione delle attività, anche derivanti dai nuovi mercati e nuovi canali digitali, che verranno svolte sui siti coinvolti.

3) Al fine di gestire l'eccedenza di cui sopra e con la finalità di una riconversione del personale sospeso, Covisian Spa e le organizzazioni sindacali intendono richiedere il trattamento di cui all'art. 44, comma 7 del D. Lgs. 148/2015, così come rifinanziato dall'art. 1, comma 327, della legge n.197/2022.

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 327, della legge n.197/2022;

- 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.

- a) Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.
- b) COVISIAN SPA presenterà istanza per il trattamento di CIGS ai sensi dell'art. 44, comma 7 del D. Lgs. 148/2015, così come rifinanziato dall'art. 1, comma 327 della legge n.197/2022, a far data dal 1° agosto 2023 fino al 31 dicembre 2023.
- c) La CIGS si applicherà nei confronti di un numero massimo di 608 unità lavorative (pari a 375,2 *full time equivalent*). Di seguito si rappresentano le attività e le unità produttive interessate dalla CIGS:

d) Commesse su cui si richiede la CIGS			
Sede	Commessa	H.C. Commessa	F.T.E. Commessa
Milano	VERTI	88	55,5
	Nespresso	131	84,7
	BMW	70	48,9
Palermo	VERTI	63	32,5
	Nespresso	50	26,8
	1254	20	10,9
	Aruba	37	19,3
	Consip_Regione Toscana	35	20,4
Taranto	Servizio Elettrico Nazionale	114	76,3
TOTALE		608	375,2

- e) I lavoratori saranno individuati sulla base delle esigenze tecnico-organizzative e produttive aziendali connesse anche al piano di risanamento e saranno sospesi fino ad un massimo di zero ore.
- f) Le Parti concordano che, all'interno della commessa interessata dalla CIGS, si farà ricorso alla rotazione del personale sospeso per profili fungibili per servizi omogenei.
- g) Le parti concordano che la Società predisporrà, ove possibile, un piano di riqualificazione del personale impiegato sulle Commesse interessate dal ricorso alla CIGS, finalizzato a:
 - incrementare le competenze dei lavoratori, in ambito trasformazione tecnologica e digitale;



- ricollocare parte dei predetti lavoratori su altre attività gestite sui siti interessati.
- h) Gli istituti contrattuali saranno maturati secondo quanto previsto dalla norma in conformità di quanto disciplinato dal CCNL vigente.
- i) La Società si impegna ad anticipare il trattamento di integrazione salariale.
- j) La Società ha quantificato l'impegno di spesa in un importo pari ad euro 320.000,00.
- k) Le Parti convengono di monitorare l'utilizzo dell'ammortizzatore sociale con incontri di verifica anche a livello locale su richiesta al fine di seguire l'utilizzo del percorso di cassa integrazione

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.

Il Ministero del Lavoro e delle politiche sociali ricorda che la verifica del rispetto del limite complessivo delle risorse devolute allo strumento di cui all'art. 44, co. 7 del D.lgs.148/2015 è di competenza dell'INPS come previsto dall'art. 5 del Decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali n. 22763 del 12 novembre 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

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

COVISIAN SPA

SLC CGIL

FISTEL CISL

UNINDUSTRIA

UILCOM UIL

UGL TELECOMUNICAZIONI

FIRST CISL

FISAC CGIL

UILCA UIL

