

## VERBALE D'ACCORDO

Contratto di solidarietà difensiva di cui all'art.21 com.1 lett. c) del D.lgs. 148 del 2015

Addì 18 febbraio 2025, tramite modalità telematica

tra

System House S.r.l. (di seguito anche la Società) nelle persone del Direttore del personale Sarah Nuzzo e l'Account HR Giorgia Fago;

e

SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, UGL TELECOMUNICAZIONI nazionali e territoriali, unitamente alle RSU/RSA di System House S.r.l. (di seguito anche "le OO.SS."; la Società e le Organizzazioni Sindacali di seguito congiuntamente "le Parti")

### PREMESSO CHE

- a. La Società opera nel settore del Customer Care nel mercato del Business Process outsourcing ed applica il CCNL Telecomunicazioni, ed attualmente impiega 3.284 dipendenti;
- b. Le Parti, in data 5 febbraio 2025, hanno effettuato un incontro dove la Società ha evidenziato una rilevante contrazione dei volumi e di traffico telefonico rispetto ai contratti commerciali in essere, con maggior incidenza sulle commesse del comparto energetico, ed una riduzione generalizzata dei volumi delle attività gestite;
- c. Tale contesto ha determinato un conseguente riflesso negativo sui ricavi aziendali ed eccedenze temporanee per circa 350 tra lavoratrici e lavoratori, distribuiti su tutta la platea aziendale;
- d. Le Parti, nella suddetta plenaria Nazionale, hanno esaminato congiuntamente l'insieme degli strumenti da utilizzare per evitare la riduzione del personale, dichiarato dalla Società in n. 350 dipendenti, concordando tra le varie azioni individuate, di fare ricorso, tra l'altro, al contratto di solidarietà difensiva (di seguito anche il Contratto) di cui all'art.21 com.1 lett. c) del D.lgs. 148 del 2015;
- e. E' interesse comune tra le Parti favorire il mantenimento e la salvaguardia dei livelli occupazionali attuali, e nel contempo avviare una gestione non traumatica del personale in esubero attivando una procedura di licenziamento collettivo unicamente con la non opposizione dei lavoratori (art.4 comma 4 DM 940333 del 2016).
- f. In riferimento al punto e precedente, la System House s.r.l. in data 18/02/2025 a mezzo pec ha avviato la procedura di riduzione del personale ai sensi degli artt. 4 e 24 della legge 23 luglio 1991, n. 223 per riduzione del personale di n. 350 dipendenti, rispetto alle 3284 risorse, che costituiscono l'organico aziendale alla data del 12/2/2025;
- g. Le OO.SS. a seguito della suddetta comunicazione chiedevano incontro urgente che veniva convocato ed effettuato in data odierna.

**Tutto ciò premesso, facente parte integrante e sostanziale del presente accordo,  
si conviene quanto segue:**

- 1) Le Parti, dopo ampia e approfondita discussione concordano sul ricorso al contratto di solidarietà difensiva (di seguito anche il Contratto) di cui all'art.21 com.1 lett. c) del D.lgs. 148 del 2015;
- 2) L'elenco nominativo di tutto il personale interessato dall'intervento del suddetto Contratto, pari complessivamente al n. 3.284 dipendenti, suddiviso per unità produttiva e per struttura aziendale, è riportato nell'allegato al presente accordo e ne costituisce parte integrante e sostanziale.

3) Il contratto di solidarietà avrà decorrenza dal 24/02/2025 con durata di 12 mesi e scadenza in data 22/02/2026;

4) L'applicazione del Contratto di Solidarietà interesserà tutte le strutture aziendali nelle diverse articolazioni funzionali e territoriali, secondo il modello organizzativo adottato dalla Società inclusi i lavoratori con orario di lavoro a tempo parziale in considerazione del carattere strutturale dello stesso. Le unità locali territoriali/servizi coinvolte saranno:

**Catania-Misterbianco:**

Iren

---

**Catanzaro:**

Enel Distribuzione

Enel Energia Front Office

Poste Mobile

Poste Universali

Enel Energia Ramo 1

Servizio Elettrico Nazionale Front Office

Servizio Elettrico Nazionale Back Office

---

**Crotone:**

Poste Finanziari

Poste Universali

---

**La Spezia:**

Servizio Elettrico Nazionale Front Office

---

**L'Aquila:**

Poste Business /Assistenza Dedicata

Poste Digital

Poste Universali

---

**Locri:**

Enel Energia Front Office

---

**Molfetta:**

Servizio Elettrico Nazionale - Back Office

---

**Palermo:**

Enel Energia Back Office - Campagne Caring

Enel Energia Back Office - Documentale Complesso

Enel Distribuzione

Servizio Elettrico Nazionale Front Office

Enel Energia Prevention

---

**Reggio Calabria:**

Enel Energia Back Office - Attivazione Clienti

Enel Energia Back Office - Collaudi

Enel Energia Back Office - Consip

Enel Energia Back Office - Credito ML

Enel Energia Back Office - Documentale Complesso

Enel Energia Back Office - Documentale Semplice

Enel Energia Back Office - Fatturazione

Enel Energia Back Office - II Livello

Enel Energia Back Office - Reclami Vendita

Enel X

Iren

Ireti

Jaegger

NTV - Italo

Poste Finanziari

Poste Mobile

Poste Universali



**Recupero Crediti**

**Reggio Emilia:**

Iren

**Rende:**

Enel Energia Front Office

SEV Iren

Enel Back Office Quality Call

**Roma**

ACEA ATO2

NTV - Italo

Poste Business /Assistenza Dedicata

Poste Energy

**Spoletto:**

Rec. Crediti

**Supersano:**

Enel Energia Front Office - Winback

Enel Energia Front Office

Enel Energia Front Office - Prevention

**Taranto**

Enel Energia Front Office

Iren

Enel Energia - Ramo 1

Enel Energia - Prevention

**Torino**

Iren

Ireti

**STAFF ORIZZONTALI**

Ufficio del Personale – Pay Roll – Ufficio Legale

Ufficio Amministrativo

Settore IT

Ufficio Gare

Regia Turni

Coordinatore Settori operativi

Segreteria - Reception

- 5) L'articolazione della riduzione dell'orario di lavoro del personale con contratto di lavoro a tempo parziale verrà riproporzionata sulla base della medesima percentuale di riduzione applicata nell'unità organizzativa/servizio di appartenenza;
- 6) La percentuale complessiva di riduzione dell'orario di lavoro, parametrata su base settimanale, del personale coinvolto è del 15% (media nazionale);
- 7) Fatta salva la suddetta percentuale, in ogni caso per ciascun lavoratore non sarà superata la percentuale di riduzione complessiva massima pari al 90% dell'orario di lavoro nell'arco dell'intero periodo per il quale il contratto di solidarietà è stipulato.
- 8) La riduzione dell'orario di lavoro verrà attuata in forma orizzontale/verticale e nel rispetto del principio della rotazione intra servizio/unità locale territoriale;
- 9) La comunicazione delle giornate di sospensione per la sola area del Customer Care avrà cadenza coerentemente con i periodi di emissione della turnistica, fatto salvo eventi eccezionali di straordinario decalage delle attività per ogni singolo servizio, per cui la Società si riserva un preavviso ai lavoratori interessati di 48 ore; l'eventuale revoca della solidarietà avverrà ugualmente con un preavviso di 48 ore;

10) È fatta salva la facoltà ai sensi della normativa vigente in materia, di applicare una minore riduzione di orario, rispetto a quanto pattuito, per soddisfare temporanee esigenze, di maggior lavoro legate, tra l'altro a punte stagionali o periodi feriali. In tal caso la Società ne darà comunicazione ai competenti uffici informando tempestivamente le Organizzazioni Sindacali stipulanti;

11) Le parti concordano altresì che durante la vigenza del presente accordo potranno essere richieste, per i lavoratori in regime di solidarietà, prestazioni di lavoro eccedenti il profilo orario contrattuale (intra servizio e con profilo fungibile), per casi eccezionali e sopravvenute e straordinarie esigenze collegate all'attività produttiva, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dagli accordi in essere;

12) L'azienda nel corso di svolgimento del Contratto di Solidarietà darà attuazione ad iniziative di politiche attive del lavoro imperniate su specifici programmi formativi, volti a preservare nel suo complesso il grado di occupabilità del personale interessato dalle eventuali maggiori percentuali di riduzione dell'orario di lavoro;

13) La Società disporrà l'anticipazione ai lavoratori interessati, alle singole scadenze, del trattamento di integrazione salariale, previsto dalle norme di legge sopra richiamate;

14) Per effetto della riduzione di orario come sopra definita, la riduzione di retribuzione diretta, indiretta e differita, nonché gli istituti normativi contrattuali e di legge sono definiti o corrisposti in misura proporzionale all'effettiva prestazione di lavoro. Per le quote di Trattamento di Fine Rapporto, relative alla retribuzione persa, a seguito della riduzione di orario di lavoro troveranno applicazione le disposizioni di cui all'art. 21 com. 5 del Dlgs. 148/2015;

15) Nei confronti del personale che alla data di attivazione dell'accordo si trovi nelle condizioni sospensive (ad esempio non esaustivo, congedi, malattia, maternità, etc.), il regime di riduzione dell'orario di lavoro sarà applicato, dal momento del venir meno di tali condizioni.

\*\*\*\*\*

Le Parti, tenendo conto delle previsioni di cui al D.M. 94033/2016 ed agli artt. 4 e 24 co. 5, l. 223/91, convengono che la procedura di licenziamento collettivo avviata il 18/02/2025 per complessivi 350 esuberanti sarà definita per un numero massimo di 100 lavoratori tra impiegati/operai e quadri ai sensi dell'art. 5 della legge n. 223/1991 nell'ambito delle unità produttive della società. Le Parti convengono di fissare il termine per la collocazione in mobilità ex art. 8 comma 4 Legge 236/63 e s.m.i. al 22/02/2026 esercitando così la facoltà di deroga e proroga ai sensi della suddetta legge.

La collocazione in mobilità avverrà attraverso il solo criterio della non opposizione alla risoluzione del rapporto di lavoro. In tale fattispecie è condizione necessaria che il dipendente sottoscriva un Verbale di conciliazione ai sensi degli articoli 1965 e ss. c.c., 411 e 412 c.p.c.. Per i lavoratori che manifesteranno l'intenzione di non opporsi al licenziamento sarà previsto il riconoscimento di un incentivo all'esodo, così come definito separata intesa sottoscritta in data 18/02/2025. L'importo relativo sarà erogato previa sottoscrizione di un verbale di conciliazione in sede sindacale ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c..

Le Parti si danno atto di aver svolto un approfondito confronto e esame informativo in ordine alla situazione aziendale ed agli esuberanti e, pertanto, con la sottoscrizione del presente accordo si ritengono anche sanati eventuali vizi ad ogni effetto di legge della comunicazione di avvio della procedura ai sensi e per gli effetti dell'articolo 4, comma 12, della legge 23 luglio 1991, n. 223 così come modificato dall'art. 1, par. 45), della l. n. 92/2012.

Con la sottoscrizione del presente verbale di accordo, le Parti si danno atto di aver esperito ed esaurito con esito positivo la procedura di riduzione del personale prevista dagli artt. 4 e 24 della l. n. 223/1991, anche ai fini di quanto previsto dall'articolo 5 comma 4 ultima parte della legge citata.



\*\*\*\*\*

Le parti concordano sull'opportunità di sessioni periodiche di verifica con cadenza quadrimestrale e/o su richiesta di una delle parti, a livello nazionale con le Segreterie nazionali territoriali e con le RSU/RSA firmatarie del presente accordo, sull'andamento applicativo della presente Intesa, anche al fine di valutare la permanenza delle condizioni a fondamento dell'attivazione del Contratto e verificare l'effettiva necessità del ricorso allo stesso per tutta la durata prevista dal presente accordo.

Con la sottoscrizione del presente accordo le Parti si danno reciprocamente atto di aver compiutamente esperito ed espletato positivamente ad ogni effetto e in ogni sua parte quanto previsto dal D. Lgs. 148/2015 e dal DM 94033/2016 e successive modifiche ed integrazioni.

Roma, 18 febbraio 2025

Letto, confermato e sottoscritto

System House S.r.l.

Sarah Nuzzo

Le Segreterie Nazionali

SLC CGIL

Daniele Caracchi

FISTEL CISL

Gianfranco Laporta

UILCOM UIL

Alessandro Mannavola

UGL Telecomunicazioni

Marcello Fazio