

VERBALE DI ACCORDO

In data 26 giugno 2020, alla presenza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali e delle Amministrazioni regionali e locali interessate si è tenuto un incontro finalizzato ad espletare le procedure di cambio appalto, in ossequio all'art. 1, comma 10, della legge n. 11 del 2016. L'incontro avviene con le modalità della videoconferenza, per rispettare le misure di contenimento adottate per la gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19.

Sono presenti:

per il Ministero del lavoro e delle politiche sociali: il Sottosegretario di Stato On. Stanislao di Piazza, assistito dal Direttore Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali dott. Romolo de Camillis;

per la Regione Siciliana: l'Assessore Antonio Scavone, il Direttore Giovanni Bologna, Fabrizio Bignardelli in qualità di delegato del Presidente della Regione;

per la Regione Lombardia: l'Assessore Melania Rizzoli;

per il Comune di Palermo: il Sindaco Leoluca Orlando e l'Assessore Giovanna Marano;

per SKY: Francesca Manili Pessina, Domenico La Bianca, Emanuele Cappelli, Matteo Favaro,;

per Covisian S.p.A.: Mario Sartarelli e Giuliano Ercolano;

per Almviva Contact S.p.A.: Andrea Antonelli e Marina Irace;

per le Organizzazioni sindacali nazionali: SLC-CGIL Riccardo Saccone e Daniele Carchidi, FISTEL CISL Giorgio Serao, UILCOM UIL Pierpaolo Mischi, UGL Telecomunicazioni Luigi Le Pera;

Per le Organizzazioni sindacali territoriali: SLC-CGIL Palermo-Sicilia Maurizio Rosso ed Emiliano Cammarata e Lombardia Stefania Sorrentino, FISTEL CISL Sicilia Assisi Francesco, Eliana Puma e Giovanni Gorgone e di Milano Daniele Bonanno, UILCOM UIL Lombardia Adriano Gnani, Elena Zharia e Palermo Giuseppe Tumminia e Contorno Rosa, UGL TLC Palermo Claudio Marchesini;

le RSU di Almviva di Milano e Palermo

PREMESSO CHE

a) L'incontro odierno fa seguito ai precedenti incontri avvenuti nel mese di giugno u.s., nel corso dei quali sono state esaminate le problematiche conseguenti al subentro, a decorrere dal 1° luglio 2020, di Covisian S.p.A. nella gestione dei nuovi servizi di Customer Care offerti da Sky Italia ai suoi clienti;

b) Sky Italia, a seguito della decisione di implementare nella gestione della totalità dei servizi di Customer Care un nuovo modello operativo denominato "progetto Atlantis", radicalmente diverso dal modello precedentemente in essere presso il fornitore terzo del servizio e che prevede l'utilizzo di nuove tecnologie e la revisione di tutti i processi operativi e gestionali, ha altresì deciso di non rinnovare alla scadenza il contratto di appalto di servizi con il fornitore Almviva Contact S.p.A.;

c) Covisian S.p.A., nell'ambito della selezione per l'offerta dei nuovi servizi richiesti da Sky Italia sul mercato, è risultata aggiudicataria della gestione dei nuovi servizi di Customer Care in relazione alla clientela di Sky Italia (di seguito il "Servizio"), in quanto identificata quale partner per lo start-up dell'unità produttiva di Milano e di quella di prossima apertura nella città di Palermo del nuovo progetto "Atlantis". Tale *partnership* industriale è conseguente al riconoscimento di Covisian quale azienda in possesso dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi funzionali al progetto e della sua attitudine alla continua innovazione tecnologica ed organizzativa;

d) Covisian e Sky intendono promuovere, anche attraverso una futura collaborazione con un polo universitario a Palermo, lo studio, la ricerca e lo sviluppo di nuove forme di Customer Management finalizzato all'implementazione di nuovi modelli contrattuali che recepiscano le opportunità fornite dalla tecnologia in materia di *analytics*, *big data* e logiche di I.A. che vedranno in ogni caso la persona quale elemento imprescindibile nella relazione con il cliente Sky;

e) una quota parte dei servizi tradizionali di customer care fino ad oggi acquistati dall'esterno dalla committente Sky Italia, risultano affidati nell'ambito di una gestione diversa ed esterna a quella prevista dal progetto Atlantis, sono stati fino ad oggi affidati ad Almaviva Contact S.p.A. presso le sedi operative di Milano e Palermo, il cui organico impiegato per tale attività, come dichiarato dalla stessa Almaviva Contact, è pari a n. 55 risorse a Milano e n. 253 a Palermo;

f) a fronte della cessazione dell'appalto con il fornitore Almaviva Contact, il Committente Sky ha dichiarato che, ai fini della gestione del diverso progetto Atlantis, alla luce dell'introduzione dei nuovi processi previsti nel modello Atlantis, nonché delle previsioni prospettiche dei volumi di servizi richiesti per il futuro, potrà essere necessario un numero massimo di 200 risorse;

g) ai sensi dell'accordo tra le parti firmatarie del CCNL TLC del 30 maggio 2016, che regola la cd. Clausola Sociale, considerata l'accertata ed avvenuta riduzione di attività, nonché tenuto conto dell'attuale ricorso della Fondo Integrazione Salariale per "emergenza Covid-19" da parte del fornitore uscente, che segue all'utilizzo di ammortizzatori sociali sulla Servizio da anni con punte massime del 40%, l'ambito di applicazione della presente successione di *outsourcer* è quella prevista dal comma 4), lettera b) del articolo 53 del CCNL TLC, sussistendo la seguente ipotesi: "*con variazione delle modalità e delle condizioni di gestione dei rapporti di lavoro subordinato, definendo le tempistiche dell'inserimento del personale precedentemente impiegato su tale attività.*";

h) a valle delle interlocuzioni avvenute anche allo scopo di lenire gli impatti sociali derivanti dalla cessazione dell'appalto, la Covisian S.p.A., al fine di scongiurare il ricorso agli strumenti previsti dallo stesso articolo contrattuale (es: applicazione di riduzioni orario di lavoro e/o riduzione dei livelli inquadramentali), pur nella consapevolezza di non poter impiegare con gli attuali profili orari l'intero perimetro occupazionale interessato dalla presente vertenza sulla commessa Sky, si dichiara disponibile, come richiesto dalle OO.SS., dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali e dalle Amministrazioni regionali e locali interessate, a garantire l'occupazione ed i livelli di reddito di tutto il perimetro occupazionale avente diritto all'assunzione, anche attraverso l'impiego di una parte dei lavoratori su altre commesse gestite da Covisian presso l'unità produttiva di Milano in via dei Valtorta, e prevedere tempistiche diverse di inserimento coerenti con il primario obiettivo di dover garantire la sostenibilità dell'operazione complessivamente intesa;

i) la graduale riduzione dei volumi sui servizi di Sky, già riscontrata presso Almaviva Contact S.p.A., ha comportato l'utilizzo di ammortizzatori sociali in misura significativa, con punte del 40%;

l) Covisian a seguito di una accurata ed approfondita analisi produttiva effettuata valutando i volumi attuali, nonché considerando l'introduzione del nuovo modello "Atlantis", è in grado reimpiegare, garantendo l'assorbimento nell'ambito del diverso appalto, ed a far data dal 1° luglio 2020 complessivi n. 20 hc su Milano e n. 180 hc su Palermo da impiegare sui servizi Sky nonché n. 25 hc, con decorrenza dall'8 luglio 2020, da impiegare su altri servizi gestiti da Covisan nella sede di Milano;

m) Covisian aprirà, a far data dal 1° luglio 2020, nella città di Palermo un sito provvisorio in attesa dell'identificazione di un sito adeguato alle caratteristiche di innovazione dei nuovi servizi, con l'obiettivo di creare le condizioni imprenditoriali ed industriali per attrarre nuove committenze private e pubbliche confidando nella propria capacità di sviluppo commerciale;

n) Covisian S.p.A. a far data dal 1° luglio 2020 erogherà in discontinuità il nuovo Servizio in favore del committente Sky Italia S.p.A. e, al fine di tutelare la salute dei lavoratori, nel rispetto dell'Accordo del 16 marzo 2020 sottoscritto tra l'Azienda Covisian S.p.A. e le OO.SS. SLC CGIL - FISTEL CISL - UILCOM UIL – UGL TELCOMUNICAZIONI per la costituzione dei Comitati Paritetici di sito 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*", svolgerà, fino al termine del periodo emergenziale, il nuovo Servizio, prestando massima attenzione al predetto Protocollo, anche attraverso personale in regime di remotizzazione;

o) Con il presente accordo le Parti, nonostante gli elementi di discontinuità fin qui evidenziati, convenzionalmente decidono di dare applicazione in ogni caso al regime di applicazione della clausola sociale disciplinata dall'articolo 53 del CCNL TLC, comma 4, lettera b) in relazione al cambio appalto e che quindi in alcun modo troverà applicazione la normativa di cui all'art. 2112 c.c.

Le Parti alla luce di quanto illustrato nelle premesse, che costituiscono parte integrante del presente Accordo, dopo ampio e approfondito confronto e tenuto conto di quanto previsto dalle disposizioni contrattuali in materia di cambio appalto, hanno convenuto quanto segue:

1. Perimetro del personale operativo complessivo avente diritto all'assunzione

L'azienda Covisian S.p.A., all'esito delle verifiche effettuate in merito alla documentazione probante i requisiti di continuità ed esclusività previsti dalla clausola sociale, nei termini di seguito specificati si dichiara disponibile ad assumere complessivamente, *ex novo*, n. 294 lavoratori (n. 50 su Milano e n. 244 su Palermo) con mansioni di *addetto al call center*, tutti impiegati in via continuativa ed esclusiva da almeno 6 (sei) mesi sul Servizio, attualmente alle dipendenze di Almaviva Contact S.p.A. riportati nell'elenco allegato (All. A) senza periodo di prova, mantenendone mansioni operative, livelli, orario contrattuale e condizioni economiche equivalenti, con applicazione del CCNL TLC. Si specifica che il livello di inquadramento non potrà essere superiore al 4° del CCNL TLC.

2. Perimetro del personale operativo complessivo con mansioni di Team Leader ed assistente di sala

L'azienda Covisian S.p.A., nei termini di seguito specificati, si dichiara disponibile ad assumere, *ex novo*, i n. 14 dipendenti (di cui n. 5 su Milano e n. 9 su Palermo) impiegati con ultima mansione di

“*Team Leader-Assistente di Sala*” in via continuativa ed esclusiva da almeno 6 (sei) mesi sul Servizio, attualmente alle dipendenze di Almaviva Contact S.p.A., riportati nell’elenco allegato (All. B) senza periodo di prova, mantenendone mansioni, livelli, orario contrattuale e condizioni economiche con applicazione del CCNL TLC. In relazione a tali lavoratori Covisian S.p.A., dopo aver effettuato una specifica analisi delle necessità di personale di coordinamento operativo, 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, di adibire le risorse ad attività operative entro 90 (novanta) giorni dalla formalizzazione dell’assunzione.

3. Tempi di passaggio

I lavoratori assunti, ai sensi dei precedenti punti 1) e 2), riportati nei due distinti elenchi allegati (All. A e B), saranno contrattualizzati, *ex novo*, da Covisian S.p.A. nel periodo compreso tra il 1° luglio ed il 1° ottobre 2020 nel rispetto delle priorità all’assunzione concordate e condivise al successivo punto 4).

In particolare, Covisian S.p.A. assumerà, in considerazione di quanto indicato in premessa:

- a far data dal 1° luglio 2020, n. 186 addetti di call center/operatori (n. 161 a Palermo e n. 25 a Milano) e n. 14 Team Leader/assistente di sala (n. 9 a Palermo e n. 5 a Milano). Come da Allegato C – Lavoratori assunti dal 1° luglio 2020;
- a far data dall’8 luglio 2020 n. 25 addetti al call center su Milano. Come da Allegato D - Lavoratori assunti dall’8 luglio 2020;
- i restanti n. 83 lavoratori saranno assunti in Covisian S.p.A. entro il 1° ottobre 2020. Come da Allegato F.

Per supportare tale percorso le Parti si impegnano ad attivare per il personale Almaviva Contact S.p.A. delle sedi di Milano e di Palermo la CIGS ai sensi dell’art. 44, comma 7 del D. Lgs. 148/2015 così come rifinanziato dall’art. 26 sexies D. L. 4/2019 convertito con L. 26/2019. La Cigs - cui Almaviva Contact dà la sua disponibilità nonostante i rilevanti oneri connessi - opererà dal 21 luglio al 30 settembre 2020 con riferimento al personale assunto in data successiva al 1 luglio 2020 e sarà applicato in modalità sospensione zero ore. Le Parti interessate (Almaviva Contact S.p.A. e OO.SS. unitamente alle RSU) si incontreranno in sede istituzionale entro il 15 luglio p.v. per stipulare apposito accordo.

Le Parti si impegnano, entro il 15 settembre 2020, ad incontrarsi per verificare, in presenza delle Istituzioni che hanno partecipato all’incontro odierno, lo stato di attuazione del presente Accordo ed il rispetto degli impegni assunti dalle Parti firmatarie.

4. Criteri e priorità di assunzione

Le Parti convengono che, al fine di individuare i lavoratori da assumere prioritariamente, verranno utilizzati, tra i profili professionali fungibili, i seguenti criteri:

- il possesso dei requisiti minimi di remotizzazione compatibili con gli standard richiesti hardware/connettività;
- le ore di “loggatura” sui servizi Sky calcolate nel semestre (gennaio-giugno 2020), inteso quale periodo di osservazione previsto dalla clausola sociale. A tal fine verrà data priorità a coloro che hanno un maggior numero di ore di “loggatura” sul servizio;

- la presenza di situazioni personali opportunamente certificate che risultino meritevoli di tutela ai sensi delle vigenti disposizioni normative (es: legge 104 e le circostanze di cui all'art. 39 del DL 17 marzo 2020 numero 18).

5. Modalità e condizioni di passaggio

- a. Si specifica che, nel rispetto alle norme vigenti relative al contenimento del contagio da "Covid - 19" le procedure di assunzione verranno organizzate, nel pieno rispetto dei protocolli adottati da Covisian ed in conformità a quanto previsto dai Comitati Paritetici istituiti su tutti i siti Covisian Italia, in modo da evitare assembramenti e ridurre al minimo indispensabile la presenza presso gli uffici aziendali.
- b. Ferma restando l'operatività dei processi di remotizzazione già in atto i lavoratori assunti, ai sensi dei precedenti punti 1) e 2) del presente Accordo avranno come sede di riferimento, a far data dal 1° luglio 2020 (o data successiva):
 - L'unità produttiva di Covisian S.p.A. in Palermo in via Ugo la Malfa n. 5
 - L'unità produttiva di Covisian S.p.A. in Milano in via dei Valtorta n. 47.

Fatto salvo che, per tutta la durata dell'emergenza epidemiologica, la prestazione potrà anche essere resa da remoto come indicato in premessa.

- c. Fermo quanto sopra e fermo il carattere novativo nella costituzione dei rapporti di lavoro di cui al presente Accordo, nonché la piena discontinuità contrattuale ed organizzativa, si specifica l'esclusione di qualsiasi vincolo di solidarietà di Covisian S.p.A. in relazione al pregresso rapporto di lavoro alle dipendenze di Almaviva Contact 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.
- d. Le assunzioni, *ex novo*, avverranno con il mantenimento dell'anzianità convenzionale del rapporto di lavoro precedentemente all'assunzione in Covisian S.p.A. alla specifica finalità della maturazione degli scatti di anzianità e degli altri istituti espressamente previsti dalla legge, compresa, per gli assunti anteriormente al 7 marzo 2015, la disciplina *ratione temporis* in materia di risoluzione del rapporto di lavoro. Con riferimento agli scatti di anzianità maturati *ante* assunzione in Covisian S.p.A., ai lavoratori verrà riconosciuta una somma mensile, con la voce "superminimo non assorbibile", corrispondente al numero degli scatti maturati al momento della cessazione del rapporto di lavoro con la società fornitrice uscente. Resta inteso che la somma tra gli scatti maturati in Almaviva Contact S.p.A. (tenendo anche conto di quelli maturati presso i precedenti datori di lavoro) e quelli maturandi in Covisian S.p.A. 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 un numero massimo di scatti non maturerà alcun ulteriore scatto in Covisian.
- e. In relazione ad eventuali lavoratori assenti per malattia, infortunio e maternità o comunque cause sospensive del rapporto di lavoro che comportino il mantenimento del posto di lavoro, 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 alle condizioni lavorative convenute al precedente punto 3, comma 3°.

- f. Al fine di rispettare i tempi previsti dal presente Accordo per il passaggio dei lavoratori, l'Azienda Covisian S.p.A. metterà a disposizione la mail hrpalermo@covisianmail.com al quale i lavoratori interessati potranno contattare la Covisian S.p.A. per essere convocati per sottoscrivere il contratto di lavoro nonché la contestuale conciliazione di cui al seguente punto 6).

Si specifica che le assunzioni da parte di Covisian S.p.A. saranno subordinate all'esibizione da parte dei lavoratori di idonea documentazione attestante la risoluzione del rapporto di lavoro con il Fornitore uscente.

- g. Almaviva Contact S.p.A. - al fine di agevolare il passaggio dei lavoratori - procederà alla risoluzioni dei rapporti di lavoro attraverso risoluzioni consensuali con esonero reciproco del preavviso al 30 giugno 2020, fatte salve le specifiche del precedente punto e) e del punto 3).

6. Liberatoria

Relativamente al costituendo rapporto di lavoro con Covisian S.p.A. si specifica che i lavoratori assunti da Covisian S.p.A., contestualmente alla sottoscrizione della lettera d'assunzione, sottoscriveranno un verbale di conciliazione individuale ex art. 410, 410-bis e 411 c.p.c. con il quale i lavoratori, accettando le condizioni contrattuali sopra espresse, rinunciano espressamente ad ogni azione nei confronti di Covisian S.p.A. direttamente e/o indirettamente connessa al pregresso rapporto con Almaviva Contact S.p.A., alla sua risoluzione, nonché alla decorrenza dell'autonomo e distinto rapporto di lavoro costituito con Covisian S.p.A.

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.

Il presente verbale si compone di 6 pagine e di n.5 allegati (A-B-C-D-F) che sono parte integrante del presente accordo.

Letto, approvato, confermato e validato telematicamente.

Covisian S.p.A.

Almaviva Contact S.p.A.

SKY ITALIA

SLC – CGIL

FISTEL – CISL

UILCOM – UIL

UGL – Telecomunicazioni

Le RSU di Almaviva