

**VERBALE DI ACCORDO**

Il giorno 15 aprile 2019, presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, alla presenza della Dr.ssa Debora Postiglione della Divisione VI della Direzione Generale dei Rapporti di Lavoro e delle Relazioni Industriali, si è tenuta una riunione per l'espletamento dell'esame congiunto ex art. 24 D.Lgs. n. 148/2015 relativo alla IN & OUT Spa. Hanno partecipato:

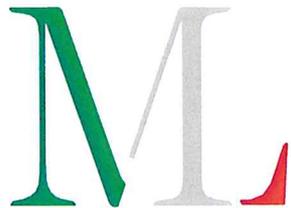
- IN & OUT SPA rappresentata dai Dott.ri Diego Pisa, Carlalberto Podda, Daniele Corallo, Maria Salonna e Giorgia Fago;
- UNINDUSTRIA rappresentata dal Dott. Dario Città;
- SLC CGIL nazionale rappresentata dai Sig.ri Fabrizio Tola e Nicola Di Ceglie;
- FISTEL CISL nazionale rappresentata dal Sig. Giorgio Serao;
- UILCOM UIL nazionale rappresentata dal Sig. Giuseppe Fabio Gozzo;
- UGL TELECOMUNICAZIONI nazionale rappresentata dal Sig. Marcello Fazio.

Sono presenti, altresì, le strutture territoriali e la RSU come da foglio firma agli atti del Ministero.

**PREMESSO CHE**

1. La Società, con lettera del 1 aprile u.s., 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 e, pertanto, le Parti sono state convocate in data odierna.
2. Nel corso della presente riunione i referenti aziendali hanno dichiarato quanto segue:
  - la Società versa da anni in uno stato di grave contrazione economica e finanziaria, delineatesi a seguito di vari e concorrenti motivi, tra i quali, in via esemplificativa:
    - a) la situazione complessiva dell'economia italiana, caratterizzata da una fase di riduzione generalizzata dei consumi, da cui deriva una situazione vieppiù aggravata per il settore dei Call Center in outsourcing;
    - b) la scarsa remuneratività di alcune commesse, derivante dal continuo decremento delle tariffe riconosciute ai fornitori di servizi in outsourcing di Customer Care;
  - l'Azienda in molteplici incontri, da ultimo quelli tenutisi il 4 ed il 14 febbraio, il 12 e 26 marzo e l'8 aprile u.s., ha illustrato alle organizzazioni sindacali: 1) l'aggravarsi della situazione aziendale, determinata dalla recente contrazione dei volumi, 2) la imprescindibile necessità di perseguire azioni di mantenimento della competitività aziendale, volte verso i correlati, e necessitati, obiettivi di recupero di redditività e riequilibrio patrimoniale - finanziario;
  - in questo scenario di contrazione dei ricavi, il controllo dei costi e la ricerca di livelli di produttività accettabili si pongono come condizioni imprescindibili per il raggiungimento delle condizioni di efficienza indispensabili per sostenere i livelli di concorrenza del mercato di riferimento;
  - sulla base di tali presupposti, nel corso del presente incontro la Società ha dato evidenza del ribadito intento di costruire un percorso di condivisione con le Parti Sociali nell'ambito del quale l'aggravamento della situazione aziendale è stata ampiamente illustrata e discussa;

*[Handwritten signatures and initials are present throughout the page, including a large blue signature at the top right, several vertical signatures on the left margin, and a large signature at the bottom right.]*



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

- le Parti hanno conseguentemente evidenziato, con specifico riferimento a quelle posizioni direttamente interessate dalla contrazione dei volumi e non caratterizzate da eccedenza strutturale, la possibilità di fare ricorso ad ammortizzatori sociali idonei a fronteggiare la situazione descritta, sfruttando, compatibilmente con la normativa vigente, lo strumento più idoneo tra quelli offerti dal legislatore, anche in deroga alla legislazione ordinaria.
- 3. E' comunque interesse delle Parti addivenire alla presente intesa sull'ammortizzatore prescelto, volta alla definizione condivisa delle condizioni di dettaglio dell'applicando strumento, inerenti tanto l'ambito e l'entità complessiva dei destinatari, quanto le relative modalità e criteri di applicazione.

### VISTI

- l'art. 44, comma 7, del D.Lgs. n. 148/2015;
- l'art. 26 sexies della legge 28 marzo 2019, n. 26;
- 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) IN & OUT SPA presenterà istanza ai sensi dell'art. 44, comma 7, del D.Lgs. n. 148/2015 - come rifinanziato dall'art. 26 sexies della legge 28 marzo 2019, n. 26 - disciplinante l'indennità di cui all'art. 1 del decreto interministeriale n. 22763 del 12 novembre 2015, e sulla base delle linee applicative ministeriali, anche successivamente varate.
- 3) La misura verrà richiesta per 12 mesi, a decorrere dal 2 maggio 2019 fino al 1 maggio 2020.
- 4) Le Parti concordemente convengono che, al fine di attenuare e/o differire per quanto possibile l'applicazione dell'ammortizzatore, la Società darà corso allo smaltimento delle ferie maturate al 31 dicembre 2018, coma da intesa a latere sottoscritta dalle Parti in data odierna.
- 5) L'applicazione dell'ammortizzatore interesserà un numero massimo di 953 lavoratori dipendenti che ruoteranno su 1.589 lavoratori dipendenti addetti ad attività operativa: n. 1.448 addetti al call center/operatori telefonici dipendenti e n. 141 supervisor dipendenti, ripartiti ed individuati secondo le condizioni di seguito descritte:

Sede di Taranto:

- saranno interessati n. 699 operatori che ruoteranno su 1.165 lavoratori;
- saranno interessati n. 59 supervisor che ruoteranno su 98 lavoratori;

Sede di Roma-Fiumicino:

- saranno interessati n. 170 operatori che ruoteranno su 283 lavoratori;
- saranno interessati n. 26 supervisor che ruoteranno su 43 lavoratori;

Fermo restando quanto sopra, l'utilizzo atteso dell'ammortizzatore sociale, considerato lo smaltimento concordato delle ferie, si attesterà, per ogni mese di utilizzo alla percentuale massima individuale del 28% e tenuto conto del principio di distribuzione delle sospensioni in ammortizzatore sociale su tutti i lavoratori interessati, con un equo bilanciamento.

- 6) Stante la specificità dell'attività svolta, le esigenze di professionalità, le condizioni contrattuali imposte dai clienti e il rispetto del vigente CCNL, le Parti concordano che l'applicazione dell'ammortizzatore riguarderà prioritariamente gli operatori ed i supervisor

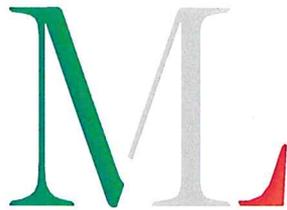
Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali DIVISIONE VI

Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali Via Fornovo, 8 - 00192 Roma  
Tel. 06.4683.4924

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

e-mail: dgtutelalavorodiv6@lavoro.gov.it

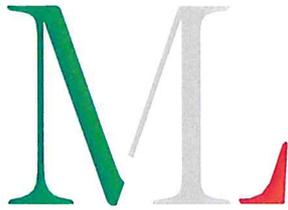
www.lavoro.gov.it



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

addetti alle seguenti commesse che hanno evidenziato una contrazione dei relativi volumi di attività: Cit TEL, ENI, Enel SEN (Enel Servizio Elettrico Nazionale). Con riferimento alla commessa AM, unica commessa non interessata dall'ammortizzatore, la Società si adopererà, ove possibile, compatibilmente con il trend dei volumi stagionali gestiti per il committente, per valutare l'impiego del personale già impattato dall'ammortizzatore sulle predette commesse. Ciò avuto riguardo e fermo restando il corretto conseguimento e rispetto del processo di selezione previsto dalla citata intesa a latere, che la Società si impegna ad attivare preventivamente entro la prima metà del corrente anno. Con specifico riguardo alla predetta commessa AM la società si adopererà, fin dalla sottoscrizione del presente Accordo con l'attivazione dell'iter selettivo, fermo restando che la possibilità/probabilità di impiego potrebbe riguardare soprattutto la campagna estiva, per la quale si stima un fabbisogno presumibile di ulteriori 67 risorse e la campagna autunnale, per la quale si stima un fabbisogno di ulteriori 130 risorse. Con riferimento invece alla commessa AC - comunque impattata dall'ammortizzatore in conseguenza del calo di volumi riscontrato, pur a fronte delle richieste di specifiche professionalità e di conoscenza della lingua inglese -, le parti si danno atto della possibilità di assegnare a detta commessa, in caso di ripresa dei volumi e compatibilmente con i fabbisogni di personale riscontrati tempo per tempo, i lavoratori che già sono stati adibiti a tale commessa e che alla data odierna risultano allocati su altre commesse. Le parti monitoreranno detti fabbisogni alla luce delle condizioni di mercato tempo per tempo riscontrate, impegnandosi ad attivarsi, ciascuno per la propria parte, per favorire l'applicazione del presente punto.

- 7) Le Parti si impegnano congiuntamente ad operarsi per partecipare a Bandi di formazione finanziata al fine di ricollocare più personale possibile e incrementare le conoscenze e gli skills indispensabili, unitamente all'abilitazione di nuove matricole autorizzate dal Cliente, per essere adibiti alle altre commesse gestite dalla società, non impattate dall'ammortizzatore (AM), o previsionalmente impattate in minor misura (AC e Enel ML). L'Azienda proseguirà altresì le verifiche interne, da attuarsi entro la prima metà del corrente anno, attraverso un processo rivolto ai dipendenti che vorranno candidarsi per accedere alle predette commesse, sulla base di un processo di selezione, come da intesa a latere.
- 8) Nell'ambito delle commesse interessate, l'articolazione della riduzione oraria per effetto dell'applicazione dell'ammortizzatore:
  - a. potrà avvenire su base orizzontale e verticale, da pianificarsi sulla base delle esigenze produttive aziendali e ove possibile tenendo conto delle indicazioni dei lavoratori; in ogni caso, si conviene sin d'ora, che nei casi di pianificazione giornaliera sino a 4 ore, l'applicazione dell'ammortizzatore potrà avvenire solo su base verticale;
  - b. sarà attuata su base periodica, di norma mensile/settimanale/giornaliera.
- 9) Le Parti si danno atto che il preavviso minimo per la applicazione/programmazione dell'ammortizzatore e per il richiamo in servizio è fissato di norma in 48 ore.
- 10) Fermo restando quanto sopra, si conviene che, in considerazione delle diverse attività e comparti interni ad alcune commesse interessate dall'ammortizzatore, la riduzione di orario potrà essere attuata con percentuali e in momenti differenti nell'ambito delle predette attività e comparti interni alla stessa commessa, tenuto conto dei rispettivi volumi di attività pro tempore riscontrati.
- 11) Le Parti comunque convengono che la riduzione dell'orario di lavoro per effetto dell'ammortizzatore sarà applicata nei confronti di tutti i destinatari addetti alle commesse



MINISTERO del LAVORO  
e delle POLITICHE SOCIALI

interessate, con equo bilanciamento e tenuto conto delle pianificazioni operate sulla base delle matrici.

- 12) Durante la vigenza dell'ammortizzatore, secondo quanto previsto dalle normative vigenti, non saranno richieste, per i lavoratori pro tempore impattati, prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro se non a carattere eccezionale e/o in funzione della complessità e della ripartizione di attività e comparti delle commesse.
- 13) La situazione di criticità in cui la società versa, ha comportato il mancato rinnovo di numerosi contratti di somministrazione a tempo determinato. La Società conferma che, nel periodo di applicazione dell'ammortizzatore, lo strumento della somministrazione e/o lo staff leasing continuerà a supportare il business, fermo restando il rispetto dei limiti di utilizzo già definiti dalle parti in sede di contrattazione collettiva aziendale. In ogni caso, in costanza di effettiva utilizzazione dell'ammortizzatore, non si darà luogo a nuove assunzioni o trasformazioni in staff leasing, ed i rapporti di somministrazione a tempo determinato già in essere saranno utilizzati fino alla loro scadenza naturale. L'Azienda, ai fini della fruizione dell'ammortizzatore anche per il personale somministrato impiegato sulle commesse impattate dalla contrazione dei volumi, trasmetterà il relativo verbale alle Agenzie di somministrazione per la sottoscrizione di un analogo accordo "in concomitanza all'accordo stipulato dall'Utilizzatore", ai sensi delle previsioni contrattuali collettive delle Agenzie di Somministrazione del Lavoro.
- 14) Nei periodi di sospensione, per far fronte alle sopra descritte esigenze, potranno essere attivati percorsi di riqualificazione e riconversione necessari per la mobilità tra commesse e potranno essere pianificati ulteriori interventi formativi mirati, finalizzati a rafforzare le competenze attuali e prospettiche di mestiere. Nello specifico, le Parti si rinviando all'intesa a latere sottoscritta in data odierna.
- 15) La Società si impegna ad anticipare ai lavoratori l'indennità a carico dell'Ente competente per le settimane di sospensione dal lavoro.
- 16) Le Parti, in costanza di intervento di ammortizzatore sociale si incontreranno con cadenza trimestrale per la verifica della situazione complessiva e delle sospensioni operate. Trascorsi 3 mesi dal termine della disponibilità dell'ammortizzatore, le Parti si incontreranno per verificare l'eventuale sussistenza delle condizioni atte a favorire un percorso di stabilizzazione di profili professionali rispondenti ad esigenze aziendali.
- 17) Con specifico riferimento agli impatti della crisi aziendale sul personale di staff, le Parti si incontreranno entro la fine del mese di giugno p.v. per verificare l'eventuale sussistenza delle condizioni atte all'estensione dell'ammortizzatore condiviso in data odierna, al personale di staff.
- 18) La Società ha quantificato l'onere a copertura dell'utilizzo della misura in un importo di spesa pari a 4.150.400,00 euro.

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, 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.

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali  
Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle  
relazioni industriali

DIVISIONE VI  
Via Fornovo, 8 - 00192 Roma  
Tel. 06.4683.4924

pec: dgtutela.lavoro.div6@pec.lavoro.gov.it  
e-mail: dgtutelalavorodiv6@lavoro.gov.it  
www.lavoro.gov.it

*[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including 'sp', 'il', 'les', 'A', 'Jens', 'fo', 'PZ', 'U', 'M']*

