



## **NOTA PER L'AUDIZIONE PRESSO L'VIII COMMISSIONE DEL SENATO RIGUARDO LA VERTENZA PER L'APPALTO IL SERVIZIO CLIENTI DELLA SOCIETA' ITA AIRWAYS**

Lo scorso **31 luglio 2021** ITA Airways indiceva una gara ad inviti per l'assegnazione delle attività di customer care e assistenza clienti.

A seguito di denuncia pubblica delle organizzazioni sindacali Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil, circa il rischio occupazionale per i 543 addetti del servizio customer care ex Alitalia, operanti da circa 20 anni su Almaviva Contact nei siti di Palermo e Rende, ITA Airways si apprestava con comunicazione pubblica a dichiarare, il **3 agosto 2021**, che la procedura sarebbe avvenuta nel pieno rispetto delle regole e quindi con l'applicazione della clausola sociale.

Risultava e risulta tutt'ora evidente alla scrivente che la Legge dello Stato (L.11 del 2016, regolamentata nell'art. 53 bis del CCNL Telecomunicazioni) va applicata a prescindere da quello che può essere scritto negli accordi commerciali.

**Il 13 Agosto 2021** ITA Airways, valutate le offerte delle aziende partecipanti, comunicava una sostanziale parità tra le offerte presentate, chiedendo un rilancio (ribasso!) sul prezzo, anche qui con una incongruenza con il già citato comunicato stampa del 3 agosto 2021, dove ITA Airways dichiarava testualmente: *“non si tratta di gara al massimo ribasso. Al contrario il bando attribuirà il 70% del punteggio sulla base di parametri tecnici...”*

Conclusa questa ulteriore fase di gara, ITA Airways comunicava l'aggiudicazione della gara a Covisian.

Dopo una lunga ed estenuante trattativa, che ha visto la convocazione di ben 10 incontri presso il Ministero del Lavoro, supportata da numerose manifestazioni pubbliche dei lavoratori interessati, fortemente preoccupati dall'assenza di risposte del "tavolo" ministeriale, il **21 ottobre 2021** si è arrivati alla sottoscrizione di un accordo tra le organizzazioni sindacali, Covisian ed Almaviva Contact.

Lo stesso, che alleghiamo, prevedeva la graduale assunzione, in 4 fasi temporali, da parte di Covisian di tutto il personale precedentemente operante in Almaviva Contact sulle attività di assistenza clienti di Alitalia, attraverso un percorso graduale di assorbimento ed una riqualificazione di parte del personale su altre attività, con l'obiettivo, condiviso, di accompagnare il progressivo sviluppo dei volumi di lavoro previsti, in coerenza con il Piano Industriale di ITA Airways, fino alla completa allocazione del personale sulla commessa.

Almaviva Contact al contempo avrebbe garantito il mantenimento del perimetro occupazionale dei lavoratori operanti sulla commessa Loyalty (mille miglia Alitalia) e la collocazione in cassa integrazione a zero ore per tutto il personale in attesa di passaggio su Covisian.

Questo accordo, che veniva sottoscritto tra le parti con la condivisione e la mediazione dei funzionari del Ministero del Lavoro, non vede la partecipazione da parte di ITA Airways.

A partire da **novembre 2021** Covisian, in coerenza con quanto previsto dall'accordo, provvedeva all'assunzione di 211 lavoratori (196 a Palermo, 15 a Rende).

Lo scorso **31 marzo 2022**, in prossimità della seconda fase assunzionale, Covisian comunicava alle parti contraenti l'accordo, la disdetta dell'intesa sottoscritta per il

mancato raggiungimento dell'accordo commerciale tra Covisian ed ITA Airways al termine dei 6 mesi di prova.

A tal proposito evidenziamo che il termine perentorio dei 6 mesi non è mai stato citato nel corso del confronto che ha portato all'accordo, né viene menzionato all'interno dell'accordo stesso, ed è peraltro in palese contraddizione con l'integrazione al "Capitolato tecnico" del 13 agosto 2021 dove, a quanto risulta alla scrivente, la durata del Contratto viene fissata in 6 mesi con la facoltà di ITA Airways, alla scadenza del Contratto pattuita, di estendere per ulteriori 6 mesi il Contratto alle medesime condizioni. Sarebbe al riguardo utile che questa Commissione volesse capire per quale motivo ITA Airways non abbia ritenuto di avvalersi di questa possibilità, arrivando di fatto alla fine dei 6 mesi senza un'alternativa valida alla prosecuzione del servizio che garantisse la continuità lavorativa per i 543 lavoratori interessati, lasciando fra l'altro l'utenza scoperta di un servizio indispensabile. Così come altrettanto necessario sarebbe conoscere il motivo per cui Covisian abbia taciuto tutto ciò sia al momento della stipula dell'accordo Ministeriale, che obbliga l'azienda ad un percorso assunzionale che traguarda ampiamente questi termini e comprende l'intero bacino precedentemente allocato presso Almaviva, sia al momento del rilascio unilaterale della commessa.

A partire dai primi giorni del mese di aprile sono invece apparsi annunci di assunzione su Roma per personale in somministrazione per il tramite dell'agenzia di lavoro "Manpower", in cui venivano offerti vitto, alloggio e rimborso viaggio per il personale proveniente da altre regioni (<https://www.manpower.it/annuncio-lavoro/addetti-customer-service---ita-airways/415594>)

A seguito delle denunce delle organizzazioni sindacali, abbiamo appreso ufficialmente da ITA Airways che, a seguito della mancata prosecuzione del rapporto commerciale con Covisian, la società italiana di trasporto aereo ha provveduto alla reinternalizzazione del servizio, assumendo su Roma 150 lavoratori. Sembrerebbe

inoltre che parte del servizio sia stato comunque affidato ad altro fornitore, che parrebbe corrispondere alla società Cisalpina. Al riguardo sarebbe ulteriormente di pubblico interesse se questa Commissione potesse verificare la veridicità di questa assegnazione, dal momento che la società Cisalpina risulta essere di proprietà della società MSC, il soggetto che in questi giorni sta trattando l'acquisto di ITA Airways presso il Ministero dell'Economia e Finanze. Ci troveremmo, se confermato, dinanzi ad una assegnazione almeno "imbarazzante" vista la trattativa in corso fra ITA Airways e la MSC.

Nel frattempo, il **7 aprile** Covisian ha avviato la procedura di riduzione del personale per 211 lavoratori tra Palermo e Rende.

Il **19 Aprile**, dopo lunghe sollecitazioni e decine di proteste delle lavoratrici e lavoratori coinvolti, è stato convocato il tavolo presso il Ministero del Lavoro, al quale ITA Airways non ha preso parte inviando comunicazione a pochi minuti dall'inizio dell'incontro.

In data **20 aprile**, anche Almaviva Contact ha proceduto ad inviare alle organizzazioni sindacali e, per conoscenza, al Ministero del Lavoro, Comunicazione ex art. 1 comma 224 e ss. Legge n. 234 del 30 dicembre 2021 per chiusura del reparto "Ex Alitalia" sui siti di Palermo e Rende, che coinvolge 326 lavoratori.

Il **27 Aprile** si è svolto il primo incontro tra le organizzazioni sindacali e Covisian in riferimento alla procedura di riduzione del personale ai sensi della L.223/91 in cui si sono registrate ampie distanze tra le parti, con le organizzazioni sindacali a richiedere il ritiro della procedura di licenziamento e l'azienda a confermare la cessazione delle attività di ITA Airways al 30 aprile ed il conseguente esubero di 211 unità.

A questo punto e stante tutte le risultanze che abbiamo presentato nella presente "nota" risulta inammissibile il mancato rispetto da parte di ITA Airways di quanto

previsto dalla Legge in materia di clausola sociale (Articolo 1, comma 10, Legge n. 11/2016) e, conseguentemente, dell'accordo Ministeriale del **21 ottobre 2021**.

Il fatto che ITA Airways non abbia dato seguito agli impegni assunti, non indebolisce né tanto meno mette in discussione la forza e l'esigibilità della Legge rispetto ad accordi commerciali. Diversamente, se ognuno potesse decidere se rispettare o meno le Leggi dello Stato in virtù di scelte e operazioni esclusivamente di mercato, ci troveremmo ad affrontare una discussione di ben altra natura, rispetto alla quale prendiamo nettamente le distanze.

Entro poche settimane rischia di abbattersi su Palermo e Rende un dramma occupazionale di difficile gestione, anche sul piano sociale e dell'ordine pubblico, se il Ministero del Lavoro non vorrà riconvocare "ad horas" al tavolo ITA Airways, Covisian ed Almviva per arrivare ad una positiva ricomposizione di una crisi di cui si stenta a capire le ragioni e che, alla fine, rischia di essere pagata solo dalle lavoratrici e dai lavoratori coinvolti.