

Verbale di incontro

Il giorno 26 marzo 2014, si sono incontrati

- La Società Autostrade per l'Italia
- Le Segreterie Nazionali FILT CGIL, FIT CISL, UILTRASPORTI, SLA/CISAL, UGL TRASPORTI

per discutere del tema riguardante il Contact Center.

L'Azienda ha fornito verbalmente:

- alcuni dati relativi all'attività svolta;
- lo stato di avanzamento dell'organico con riferimento all'iter di ricerca del personale che si prevede possa essere completato entro Marzo 2014.

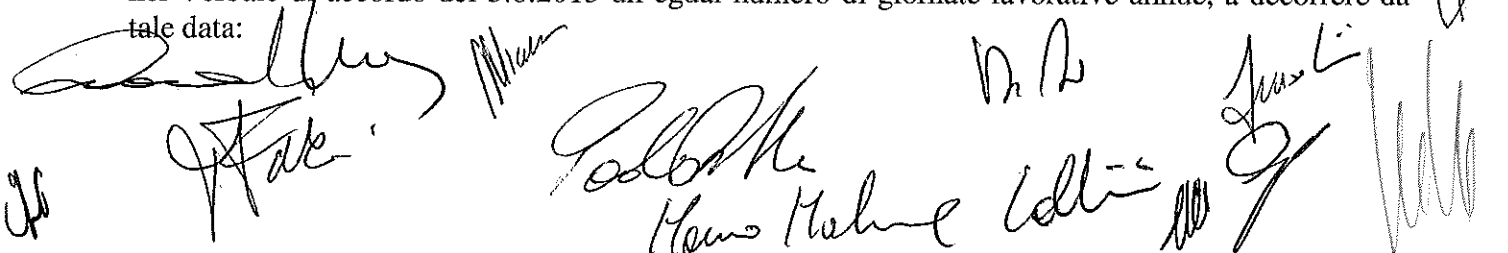
Le O.S.L. hanno richiesto dati disaggregati per unità organizzativa di Aspi e per le unità organizzative appartenenti alle altre aziende del gruppo, riferiti ad ogni singola attività (a titolo esemplificativo e non esaustivo, risposte di primo e secondo livello telefoniche e scritte, utilizzo dissuasore, numero delle chiamate ricevute) al fine di poter valutare, così come previsto nel Protocollo di Intesa del 28 gennaio 2014, i meccanismi utili per poter svolgere l'attività.

Le Parti si sono quindi aggiornate a metà aprile 2014 per procedere alle analisi di cui sopra, nonché alla verifica dei carichi di lavoro a organici completi e alla turnazione ciclica. Tale verifica comprenderà anche le attività di risposta scritta attualmente delegate al personale addetto ai Punti Blu. Al completamento dell'organico previsto, le Parti valuteranno, nell'ambito dell'analisi che verrà effettuata sui Punto Blu, l'eventuale successiva prosecuzione di detta attività, fermo restando che la risposta scritta rientra nell'attività lavorativa del contact center.

In quella sede le O.S.L. forniranno l'indicazione circa le modalità con le quali garantire un'unica interlocuzione per le problematiche del Contact Center.

Riguardo la problematica del riposo compensativo ricadente su una festività, si conviene quanto segue.

Al fine di garantire al personale non turnista che opera nel Contact Center secondo quanto stabilito nel Verbale di accordo del 5.6.2013 un egual numero di giornate lavorative annue, a decorrere da tale data:



- in caso di riposo compensativo in una giornata coincidente con una festività in cui il contact center resti chiuso, le corrispondenti ore confluiranno nella Banca delle ore individuale del dipendente e potranno essere fruite con le modalità previste dal c.c.n.l.;
- il diritto al riposo compensativo non trova applicazione esclusivamente nel caso in cui la giornata del sabato coincida con una festività in cui il contact center sia chiuso

Con riferimento alle giornate del 24/31 dicembre, 2 novembre e 14 agosto, di cui all'art.15 punto 5, le Parti convengono che il Contact Center rimarrà chiuso nelle giornate del 24 e 31 dicembre mentre effettuerà la normale prestazione nelle giornate del 14 agosto e 2 novembre.

Off.
Q
Adal
gn
Miron
off
Sevati
Colli
Roberto
In P
Man
Halend
Ger