

**COMMISSIONE TECNICA CONTACT CENTER  
VERBALE DI INTESA**

Il giorno 19 novembre 2014, presso gli Uffici della Sede Roma, ai sensi di quanto disposto dai precedenti accordi in materia tra Azienda e Organizzazioni Sindacali nazionali di settore, si è riunita la Commissione tecnica per il contact center ed ha deciso quanto segue

- Il nuovo ciclo di turnazioni per gli operatori full time del contact center partirà a far data dal 2 febbraio 2015. Tale ciclo prevede 1 turno C alla settimana, ed un ulteriore turno, ogni 4 settimane, che sarà svolto con orario 10,30 -19.00. Tali cicli avverranno con una sequenza " a scalare". Il personale che vorrà trasformare quest'ultima turnazione in un turno "C", dovrà per iscritto dichiarare tale volontà nel periodo 1 dicembre – 15 dicembre 2014; per turno "C" si intende quello dalle ore 11,30 alle ore 20,00. La prestazione del Sabato, ad eccezione del personale part-time che hanno disciplinato nella lettera individuale il loro orario, viene effettuata 1 volta ogni 5 settimane. Tale sviluppo realizzerà una turnazione ciclica di 5 turni "C" ogni 4 settimane", con le regole sopra esposte.
- Sempre nel periodo 1 dicembre -15 dicembre 2014 i lavoratori disponibili potranno, sempre per iscritto, manifestare la loro volontà di voler effettuare ulteriori turni "C" oltre quelli stabiliti dal ciclo di prestazioni sopra riportato. Tali lavoratori, sussistendone le esigenze organizzative, potranno essere chiamati dall'Azienda, con un preavviso di 48 ore e con un massimo di 4 volte ogni 4 settimane ( 2 per il personale part-time), a modificare il proprio turno in un ulteriore turno "C". In tale fattispecie il lavoratore sarà obbligato alla modifica del proprio turno "B" e verrà applicato quanto previsto dalle lettere aggiuntive al ccnl in ordine alle quote giornaliere di orario sfalsato per il personale non turnista. Qualora il numero di lavoratori disponibili ad effettuare turni "C" aggiuntivi sarà congruo, le parti valuteranno eventuali nuovi interventi;
- Nella normale attività lavorativa, le attività di risposta scritta e telefonica saranno equamente distribuite tra tutti gli operatori idonei allo svolgimento di tali attività, su base mensile.

*Mica*

Roma, 19 novembre 2014

*Valentina Poveglia*  
*[Signature]*

*[Signature]*  
FILT-CGIL  
*[Signature]*  
FIRCISE  
*[Signature]*  
VILTINARI  
*[Signature]*  
CISAL-SLA  
*[Signature]*  
*[Signature]*  
SLA  
UGLFI  
*[Signature]*

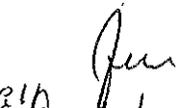
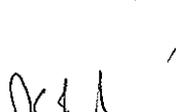
Nota a verbale

La parte sindacale della Commissione tecnica ritiene che per un'ottimale gestione del tempo personale dei lavoratori è necessaria un'implementazione dell'organico.

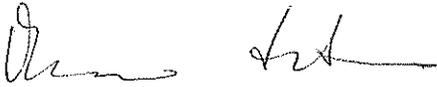
La parte datoriale ritiene invece congruo il numero delle risorse stabilite nei precedenti verbali di accordo.



FIL CAIL  
M  
FIR CISC  
CISAI - SLA  
CISC

Roma, 19 novembre 2014



Valentina Paveglia

UILTRANS  
SLA  
UGL  
UGL