

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 29 marzo 2018, presso gli uffici della Sede Roma, si sono incontrati:

- La Direzione Aziendale
- La Commissione nazionale Contact Center

per un monitoraggio complessivo delle attività e di quanto stabilito nei precedenti verbali di accordo del settore.

La Società comunica che, dal 15 aprile 2018, viene chiusa la sede del contact center di Firenze; le tre risorse che ad oggi ricoprono la posizione di operatore del contact center saranno impiegate, a parità di livello, nella medesima sede di lavoro.

In pari data, 4 risorse provenienti dal Gruppo verranno inserite nella sede romana del contact center. In caso di superamento del periodo di prova, il suddetto personale sarà assunto in Telepass S.p.A. nella posizione di "supporto contact center" con contratto full time a tempo indeterminato.

Rispetto all'esigenza condivisa dalle parti - se compatibile con le esigenze organizzative - di continuare nel percorso di turn over e crescita professionale vengono condivisi i seguenti interventi gestionali, con decorrenza 1 maggio 2018:

- ✓ verrà accolta una richiesta di trasformazione del contratto da full time a part time nella sede di Milano;
- ✓ tenuto conto dei criteri precedentemente fissati tra le parti, verrà accolta una richiesta di mutamento mansioni di una risorsa del contact center sede Napoli - Capodichino;
- ✓ sarà attivata la selezione interna per la copertura di una posizione di supervisore nella sede di Roma.

Le parti si incontreranno entro Luglio 2018 per valutare e favorire possibili ulteriori mutamenti mansioni tesi al turn over. In tale occasione verrà altresì effettuato un attento monitoraggio delle attività svolte all'interno del contact center rispetto a quelle presenti e considerate nell'accordo del 21 giugno 2017, per verificare eventuali necessità di incrementi di organico e per verificare l'eventuale necessità di una rivisitazione delle indennità economiche attualmente in essere e/o di crescita professionale.

In considerazione della significativa evoluzione di prodotti e servizi correlati allo sviluppo delle forme di pagamento elettronico, le parti convengono sulla necessità di formazione specifica legata alle competenze informatiche e procedurali finalizzata a migliorare il servizio erogato alla clientela.

La Direzione aziendale conferma che il progetto della nuova sede di Napoli Est è stato definito e che, presumibilmente entro l'anno 2018, il personale operante nella sede di Capodichino si trasferirà nella nuova sede di Napoli Est.

Inoltre le parti hanno affrontato la tematica relativa all'applicazione dell'indennità accordo 21 giugno 2017" anche in occasione delle assenze per permessi ex Legge 104/92 sui turni "C" e a verificare comunque l'applicazione della suddetta indennità in alcune fattispecie particolari.

Man
SLA-CISAC X UCL FILY CCIL Fucisa
Heckle
gest 246
Ref. Jan
DO Joda