

VERBALE DI RIUNIONE

Il giorno 29 luglio 2015, presso gli Uffici della Sede Roma, si sono incontrati:

- la Direzione Aziendale ASPI
- le OSL nazionali FILT CGIL, FIT CISL, UILTRASPORTI, SLACISAL, UGL

per analizzare complessivamente la struttura del contact center e i risultati raggiunti dallo stesso nel primo semestre 2015.

Le parti si danno atto che l'organico attuale del contact center, pari a 75 FTE, allo stato attuale dei volumi di telefonate e di richieste scritte del cliente è in linea con i risultati di qualità e gli alti livelli di servizio al cliente che l'azienda si è data come obiettivi.

Tali risultati sono anche il frutto delle positive iniziative di internalizzazione delle attività raggiunte dalle parti con i precedenti accordi nazionali sull'argomento, finalizzati alla stabilità occupazionale.

Le OSL hanno evidenziato alcune criticità sull'organizzazione del lavoro e le parti convengono di analizzare, nel corso del mese di Settembre 2015, le possibili soluzioni.

In particolare:

- tenuto conto che la struttura del contact center è articolata su varie sedi che insistono su più unità produttive, sarà necessario arrivare a definire una Commissione "stabile" di interlocuzione sindacale che si occupi del contact center, le cui competenze e responsabilità saranno definite tra le parti, fermo rimanendo gli attuali livelli di interlocuzione nazionale e locale, per gestire in maniera tempestiva e flessibile le eventuali problematiche organizzative e gestionali che dovessero emergere;
- fermo rimanendo i numeri di organico sopra definiti, l'Azienda valuterà con attenzione, nei prossimi mesi, le richieste di uscite pervenute dal personale del contact center verso ricollocazioni produttive, quelle eventuali di ingresso e le domande di trasformazione part-time/full time. L'Azienda incontrerà la Commissione sull'argomento;
- si concorda che l'azienda, nei prossimi giorni, pubblicherà un bando di selezione per una posizione di supervisor, livello B, presso la Sede Roma, cui potranno partecipare, oltre che il personale dell'unità produttiva interessata, tutto il personale del contact center in ogni sede dislocato;
- tenuto conto dei risultati in termine di qualità del servizio reso nel primo semestre dell'anno, con l'obiettivo di almeno mantenere gli stessi standard raggiunti per il prosieguo dell'anno, l'Azienda valuterà un meccanismo che possa premiare gli addetti al contact center i cui risultati in termini di qualità e produttività si siano particolarmente distinti. I criteri saranno illustrati alla Commissione;
- nell'ottica di ricercare una equa distribuzione delle attività di risposta scritta e telefonica, compatibilmente con le esigenze di servizio e tenuto conto che la

Alle ore 10.00

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

seconda è in termini percentuali molto più alta della prima e che un numero di operatori oggi attualmente presenti è esentato dalla risposta telefonica, la Commissione analizzerà le migliori modalità per analizzare il problema. L'azienda comunica che è in fase di sperimentazione una apposita iniziativa in tal senso che sarà illustrata in sede di Commissione.

M. M. M.

Roma, 29 luglio 2015

Collini
Giuseppe
D. M.
Francesco
Antonio
Antonio
Giuseppe
Alessandro
Giuseppe
Alessandro
Giuseppe
Alessandro

ROMA, 29 UGGIO 2015

Nota a verbale delle OSL

Le OSL, nel prendere atto positivamente delle iniziative illustrate dall'Azienda e di quanto sottoscritto nel verbale di riunione odierno, insistono nel voler anche approfondire i seguenti aspetti:

- omogeneizzazione e verifica dei trattamenti retributivi;
- sede di lavoro di Capodichino.

riservandosi di valutare quale sia la sede migliore per affrontare le problematiche sopra evidenziate.

Collini
Alessandro
Francesco
Roberto
Alessandro
Alessandro
Alessandro
Alessandro
Alessandro
Alessandro