

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 5.06. 2013, presso gli Uffici della Sede di Roma, si sono incontrati:

. la Direzione Aziendale

. le Segreterie Nazionali CGIL – CISL – UIL – SLA - UGL

per analizzare la nuova organizzazione del Contact Center commerciale.

L'attuale situazione con la quale, ad oggi, vengono gestite le attività di rapporto con la clientela è contraddistinta da una elevata eterogeneità sia perché parte di queste attività sono affidate all'esterno sia perché la gestione diretta nelle realtà di Roma, Capodichino, Firenze e Gallarate è articolata tra risposta scritta e telefonica e con personale inquadrato su due diversi livelli a seconda dello strumento utilizzato per la risposta e la complessità della stessa.

Il progetto presentato consente di proseguire il percorso virtuoso di internalizzazione di attività finalizzato a garantire l'occupabilità del personale oggi in forza presso la Società, anche attraverso percorsi di riconversione e riqualificazione professionale.

Tenuto conto di quanto sopra, elemento fondante, in questa fase di avvio, del progetto è un intervento di "riallineamento" delle attuali risorse impiegate al fine di non disperdere le capacità professionali esistenti così come definito nel Verbale di Accordo sottoscritto in pari data, ed allineare le competenze professionali con quelle del mercato dei servizi in cui opera o andrà ad operare la Società, si dà luogo ad una figura professionale di livello B1 denominata "Operatore Contact Center" in grado di risolvere, attraverso l'utilizzo di tutti i canali di comunicazione con i clienti, le tematiche commerciali di medio/alta complessità. Il profilo professionale viene allegato al presente Accordo e ne costituisce parte integrante.

Superata questa prima fase, finalizzata principalmente al riallineamento della situazione oggi esistente, le Parti si incontreranno, entro il 31 dicembre 2013 dall'attivazione del nuovo modello organizzativo, al fine di verificare sulla base dei volumi e delle tipologie dei contatti ricevuti e delle performance conseguite, le eventuali azioni correttive da apportare al servizio (inquadramento, organici, livelli di servizio, orari).

In questa sede verrà anche affrontata, sulla base degli elementi di cui sopra, la possibilità di articolare l'organizzazione del Contact Center su due diversi livelli di inquadramento (B1 e C) differenziando, rispetto a quanto già oggi si verifica, l'attività lavorativa indipendentemente dallo strumento utilizzato per fornire la risposta.

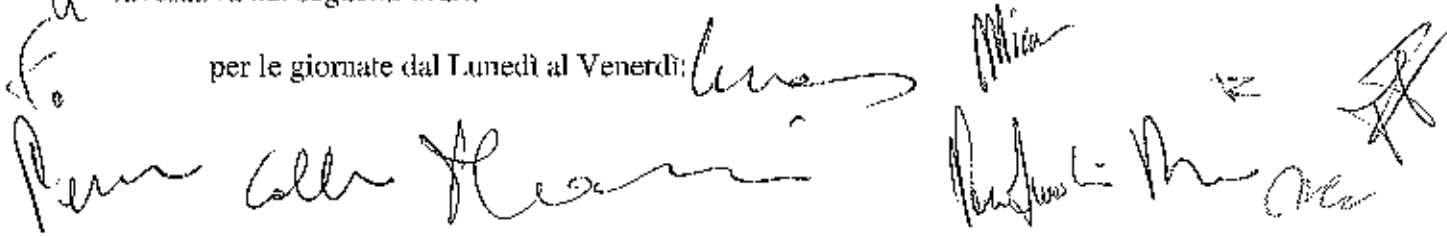
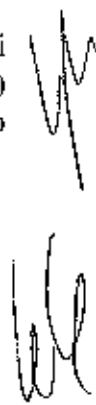
Il servizio alla clientela verrà svolto nei seguenti orari:

Lunedì / Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00

Sabato dalle ore 08.00 alle ore 17.00

Conseguentemente il personale dedicato al Contact Center effettuerà la normale prestazione lavorativa nei seguenti orari:

per le giornate dal Lunedì al Venerdì:



dalle ore 08.00 alle ore 16.30  
dalle ore 09.00 alle ore 17.30  
dalle ore 11.30 alle ore 20.00  
per la giornata del Sabato:  
dalle ore 08.00 alle ore 16.30  
dalle ore 08.30 alle ore 17.00

In tutti gli orari è previsto un intervallo di mezzora per pausa mensa.

L'articolazione dell'orario settimanale avverrà sulla base della sequenza di 5 giorni lavorativi e due di riposo coincidenti o con il sabato/domenica o con la domenica/lunedì.

In caso di esigenze di servizio e su richiesta del lavoratore, il riposo del Lunedì potrà essere collocato in altro giorno della settimana.

Qualora dall'andamento degli schemi di orario sopra specificati derivi, per effetto dell'assegnazione dei riposi, che in una settimana venga superato l'orario di 40 ore e che in altra esso non venga raggiunto, non si dà luogo a compensi aggiuntivi o detrazioni, compensandosi fra di loro le misure delle prestazioni settimanali e realizzandosi le 40 ore nell'arco di più settimane.

Nella prima fase di attivazione del nuovo sistema, della durata presumibile di sei mesi, la programmazione dei riposi e la collocazione della prestazione verranno portate a conoscenza del personale mensilmente. Superata la prima fase, verrà realizzata una ciclazione standard degli orari di servizio che potrà essere, sulla base degli elementi noti, modificata mensilmente e portata a conoscenza del personale.

La distribuzione del personale sugli orari e sulle giornate di lavoro previste verrà effettuata sulla base di un "organico unico" garantendo una uguale distribuzione degli stessi indipendentemente dalle singole sedi di lavoro.

La organizzazione e i nuovi schemi di orario avranno decorrenza presumibilmente il 15 Luglio 2013. Eventuali spostamenti di tale data verranno comunicati alle RSA delle Unità Produttive interessate.

L'Azienda, considerato che ad oggi non sussistono i presupposti per consentire il lavoro da remoto, valuterà possibili sperimentazioni di telelavoro per eventuali lavoratori che ne faranno richiesta, compatibilmente con il necessario sviluppo delle tecnologie, degli strumenti informativi attuali, della fattibilità e di una apposita normativa definita tra le parti che lo regolamenta.

Ai fini di attivare la formazione finanziata da Fondimpresa per gli importanti percorsi formativi necessari a realizzare quanto sopra, sia per il personale che confluirà nella attuale nuova struttura che per chi ne entrerà secondo quanto sopra specificato, viene attivato il Comitato di Pilotaggio tra Azienda e Organizzazioni Sindacali Nazionali, che verrà convocato entro 5 giorni dalla sottoscrizione del presente Accordo.

A livello locale, in ciascuna unità produttiva dove opera la struttura del Contact Center, verranno verificati con le strutture sindacali locali i carichi di lavoro e la concreta realizzazione dell'organizzazione del servizio prevista nella presente Intesa

*[Handwritten initials on the left margin]*

*[Handwritten initials on the right margin]*

*[Handwritten signatures at the bottom of the page]*

Le Parti convengono, altresì, che le soluzioni individuate nel presente Accordo per quanto riguarda gli orari di lavoro e le modalità di effettuazione della prestazione costituiscono lo schema al quale dovranno essere riferiti la costituzione di uguali attività nelle Società del Gruppo.

L'interpretazione del presente Accordo è di competenza delle parti stipulanti.

L'andamento del progetto sarà oggetto di verifica e monitoraggio che potrà essere richiesto anche da una delle due parti stipulanti.

*[Handwritten signatures]*  
A. *[Signature]*  
Sesta  
*[Signature]*

*[Handwritten signatures]*  
Tatiana Fedi  
~~*[Signature]*~~  
D. Ah  
Vol. S. L.  
*[Signature]*  
H. *[Signature]*  
A. *[Signature]*  
Colli  
G. *[Signature]*  
*[Signature]*

Profilo professionale Operatore Contact Center – livello B1

Lavoratore che, sulla base di direttive e procedure, utilizzando il canale telefonico e altri canali di comunicazione e di gestione dell'informazione (e-mail, fax, form internet, lettere, ecc.), applicando conoscenze specialistiche acquisite anche attraverso specifici momenti di addestramento e formazione, nonché di specifica esperienza maturata nelle strutture operative, effettua attività di assistenza specialistica e specifica informativa all'utente in merito a iniziative commerciali, pagamento differito del pedaggio, rapporti di mancato pagamento del pedaggio (RMPP).

Le prevalenti attività lavorative di tale posizione possono riassumersi, in termini meramente indicativi e non esaustivi, in: assistenza telefonica alle telefonate ricevute dalla clientela, risposta scritta a richieste d'assistenza, quesiti, segnalazioni, ecc. ricevute tramite e-mail, fax, form internet, lettere, ecc. dalla clientela, risoluzione di problematiche (anche di criticità medio/alta) evidenziate dalla clientela, inserimento in appositi sistemi informativi dei dati relativi alla clientela ed alle informazioni fornite.

A collection of handwritten signatures in black ink, scattered across the lower half of the page. The signatures vary in style, from cursive to more stylized or blocky forms. Some legible names include 'Lessa', 'A. Petrucci', 'Galli', and 'L. S. S. S.'. There are also several illegible signatures, including one that appears to be 'Micaela' and another that looks like 'Flavia'.

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 5 giugno 2013, presso gli Uffici della Sede di Roma, si sono incontrati:

. la Direzione aziendale

. le Segreterie Nazionali CGIL – CISL – UIL – SLA - UGL

per disciplinare le modalità di confluenza del personale oggi operante in attività di customer care nella nuova organizzazione del Contact Center, così come definita nel Verbale di Accordo sottoscritto in pari data:

Il personale che confluisce nella nuova struttura è il seguente:

- tutto il personale della struttura ASPI Customer Care di Roma
- tutto il personale della struttura Telepass Consumer Roma, Consumer Napoli Capodichino e per il Consumer Firenze i livelli B1 attualmente impiegati su attività di risposta scritta
- tutto il personale ASPI della Sede di Gallarate operante nella struttura di Customer Care

Le parti concordano quanto segue per il suddetto personale:

- a) i livelli C attualmente in servizio in attività di customer care parteciperanno ad un processo di formazione e di training on the job che persegue l'obiettivo di verificare, al termine del percorso, l'inizio del previsto periodo di mutamento temporaneo mansioni finalizzato, una volta superato lo stesso, al passaggio al livello superiore; il processo sopra individuato terminerà presumibilmente entro il 15 Luglio. In caso positivo, con le modalità organizzative e gli orari di lavoro indicati nel Verbale di Accordo del 5.6.2013, il personale verrà destinato alle attività di Operatore Contact Center; in caso di non idoneità al periodo di mutamento temporaneo mansioni il lavoratore sarà ricollocato in altre attività di livello C; al lavoratore che lo richiederà sarà data la facoltà di proseguire la propria attività lavorativa all'interno del Contact Center, fermo restando il livello di inquadramento C.
- b) il percorso formativo viene realizzato anche per il personale oggi inquadrato al liv. B1, con l'obiettivo di fornire gli strumenti e le nuove competenze necessarie ad acquisire la professionalità necessaria per confluire nella nuova posizione di lavoro prevista nel citato Verbale di Accordo;
- c) tenuto conto delle attuali modalità di effettuazione della prestazione il solo personale di liv. B1 oggi operante nelle strutture commerciali di Roma, Firenze e Napoli Capodichino, per la effettuazione della prestazione con orario 11.30 - 20.00, viene corrisposta una specifica indennità che, in aggiunta alla normale retribuzione, prevede, nel caso di effettiva prestazione nell'orario sopra specificato e per ogni giorno di effettiva presenza al lavoro in tale orario, un importo pari al 15 % di 1/26 del minimo tabellare. Tale importo non avrà alcun riflesso sugli istituti contrattuali, diretti ed indiretti, compreso il TFR; l'indennità di cui sopra verrà assorbita, fino a concorrenza, dalle attuali indennità oggi percepite (ad eccezione dell'indennità sostitutiva del servizio mensa);

*[Handwritten signatures and initials on the left margin]*

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*

*[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]*

- d) conseguentemente alla nuova organizzazione del servizio e dei nuovi schemi di orario, che avranno decorrenza presumibilmente il 15 Luglio, al personale oggi con contratto di lavoro FTH verrà applicato il trattamento contrattualmente previsto per il personale non turnista a tempo pieno, con gli orari di lavoro previsti dal Verbale di Accordo del 5.06.2013 ed il trattamento economico sopra indicato;
- e) tenuto conto della attuale situazione organizzativa, a tutto il personale con contratto full time che svolge attività di risposta telefonica o scritta, sia di liv. B1 che C, per prestazioni di lavoro effettivamente svolte nella giornata del Sabato, verrà erogata una doppia quota di quanto previsto al punto c) del presente Accordo, con le medesime modalità ed effetti sopra specificati;
- f) le Parti si danno atto che l'indennità erogata in applicazione dei punti c) ed e) del presente Accordo risponde ai requisiti di cui al D.P.C.M. 22.01.2013 e, pertanto, gli importi erogati a tale titolo possono essere assoggettati, ricorrendo le previsioni di cui all'art. 1 del suddetto decreto, all'imposta sostitutiva del 10%;
- g) tutto il personale operante in siti produttivi dove esiste la mensa aziendale usufruirà di tale servizio; al restante personale viene erogata la specifica indennità di mensa prevista nel vigente contratto di lavoro; non essendo presente il servizio mensa nella giornata del Sabato in nessuna unità produttiva, tutto il personale che presterà la propria prestazione in tale giornata percepirà tale indennità;
- h) in funzione del fatto che il servizio deve essere svolto negli orari di apertura al pubblico, il personale part-time oggi operante nel customer care manterrà le quantità orarie ed i giorni lavorativi già assegnati individuando l'orario di lavoro all'interno di quelli previsti nel più volte citato Verbale di Accordo; comunque i lavoratori verranno chiamati a verificare possibili accordi individuali di modifica degli attuali orari che possano meglio conciliare sia le esigenze dei dipendenti che quelli dell'Azienda; i lavoratori potranno farsi assistere da un rappresentante sindacale;
- i) l'Azienda valuterà possibili eventuali uscite dalla struttura, compatibilmente con la presenza di possibili ricollocazioni produttive, in caso di particolari esigenze e/o criticità verificate nel corso dei prossimi mesi in cui la nuova organizzazione andrà a regime;
- j) tutto il personale operante nel contact center diventerà personale dipendente da ASPI; conseguentemente il personale oggi in forza nella Società Telepass, attraverso lo strumento della cessione del contratto di lavoro, ai sensi delle vigenti normative, dovrà manifestare per iscritto il proprio consenso alla sua cessione del contratto di lavoro da Telepass ad ASPI.

*[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page]*

*Stella*  
*Chianini*  
*Festa*  
*Storici*  
*Amorà*  
*Colli*  
*Fattione For.*  
*[Other illegible signatures]*