

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 18 luglio 2013, si sono incontrati

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

I risultati conseguiti dall'Azienda per l'anno 2012, in applicazione degli indicatori già riportati nell'Accordo 4 febbraio 2010 – EBITDA e CSI - permettono di definire l'ammontare complessivo lordo del Premio per il livello "C", pari a € 2020

L'importo di € 2020 verrà articolato per gli altri livelli sulla base dei parametri di cui alla tabella "A", allegata al c.c.n.l. 15 luglio 2005. I relativi importi sono riportati nell'allegato 1 del presente Accordo. La 2 tranches verrà erogata con le competenze del mese di Luglio 2013.

### CRITERI DI EROGAZIONE

Il premio verrà corrisposto al personale a tempo indeterminato in servizio alla data odierna, in relazione al servizio prestato nell'anno precedente.

Per il personale con contratto di lavoro a tempo parziale il Premio verrà riproporzionato in relazione alla durata ordinaria della prestazione, comprendendo a tali effetti le ore supplementari prestate nell'anno precedente, con esclusione delle ore trasformate in riposi compensativi e confluiti nella banca ore.

La quota giornaliera si determina dividendo per 22 1/12 dell'importo annuo spettante; la quota mensile è pari a 1/12 dell'importo annuo spettante.

Troveranno applicazione i seguenti criteri:

- in caso di non effettuazione della prestazione per malattia e/o per assenze non retribuite relative all'anno 2012, non verrà corrisposta una quota giornaliera del Premio;
- in caso di malattia superiori a 5 giorni consecutivi di calendario relative all'anno 2012, verrà riconosciuta, a partire dal sesto giorno, una quota del premio pari all'80 % di quella giornaliera;
- in caso di malattia di durata inferiore a 4 giorni di calendario che non abbia comportato il ricovero ospedaliero o day - hospital, sempre relative all'anno 2012, per ogni assenza in turni notturni o festivi, nonché nella giornata di domenica per il solo personale a tempo pieno, ovvero, per il personale non turnista nelle giornate di Venerdì e di Lunedì, saranno detratte due quote giornaliere, in luogo della singola, per ogni giorno di assenza.

Gli importi del premio di cui al presente Accordo non sono utili agli effetti del computo di alcun istituto contrattuale né del trattamento di fine rapporto.

Ai lavoratori assunti con contratto a tempo determinato sarà corrisposto un Premio corrispondente ad 1/12 della quota annua del premio per ogni mese di servizio prestato nell'anno di corresponsione.



Detto premio verrà corrisposto con le stesse modalità di cui sopra ai lavoratori in servizio al 1 maggio di ogni anno o assunti successivamente nel corso dell'anno.

#### CLAUSOLA DI CONFORMITA' DEL PREMIO DI PRODUTTIVITA

Con riferimento alle novità introdotte dalla normativa sulla "detassazione" da applicare nel 2013 (imposta sostitutiva del 10% in base all'art.1 del DPCM 22 gennaio 2013), le Parti firmatarie del presente Accordo attestano congiuntamente che l'erogazione disciplinata nel presente documento e denominata "premio di Produttività ( di seguito "Premio") risponde pienamente ai requisiti di cui al DPCM sopra indicato.

In particolare, le Parti attestano che:

- il Premio fa espresso riferimento agli indicatori quantitativi di produttività/redditività/qualità aziendale ( EBIDTA / CSI);
- il Premio beneficia del cd "sgravio contributivo" ( cfr Circolare n. 15/2013 del Ministero del Lavoro);
- il Premio costituisce " corresponsione di voce retributiva corrisposta solo al termine di un periodo annuale" ( cfr Circolare n. 15/2013 del Ministero del Lavoro);
- il Premio costituisce un "unicum" di ammontare complessivo lordo individuato nel presente Accordo e pertanto la " detassazione" sarà applicata all'intera somma erogata nell'anno 2013 e riferita alla redditività 2012 a ciascun dipendente

La Direzione Aziendale provvederà al deposito del presente Accordo presso la competente DTL entro trenta giorni dalla data di stipulazione.

Il risultato complessivo raggiunto è valido, con le stesse caratteristiche, anche per le Società Atlantia, SDS, Tower co, Telepass, Ad Moving, e Tech, ai sensi di quanto previsto dai precedenti Accordi in materia e costituisce utile riferimento per le altre Società collegate e partecipate.

Le Parti si impegnano entro il mese di Settembre 2013 a definire i criteri di calcolo del Premio di Produttività 2013, da erogare nel 2014.

Le Organizzazioni sindacali richiedono che le somme derivanti dalla tassazione agevolata siano erogate quanto prima.

The bottom half of the page contains numerous handwritten signatures in black ink. The signatures are of varying styles and sizes, some appearing to be initials or full names. They are scattered across the page, with some clustered together and others more isolated. The signatures are likely representing the various parties mentioned in the text, such as the unions and the company.

Allegato 1

Livello	Parametri	Livello	I Tranche (*) €	II Tranche €	Totale
A	235	A	1.612	1.596	3.207
A1	210	A1	1.440	1.426	2.866
B	185	B	1.269	1.256	2.525
B1	169	B1	1.159	1.148	2.307
C	148	C	1.015	1.005	2.020
C1	135	C1	926	917	1.843
D	100	D	686	679	1.365

(\*) già erogata con le competenze del mese di marzo 2013

011  
Sofia

B

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 18 luglio 2013, si sono incontrati

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

per la definizione di un accordo sulla contrattazione aziendale di 2 livello

Le parti concordano quanto segue:

### **WELFARE AZIENDALE**

Ad integrazione di quanto già praticato dall'Azienda in tema di welfare, le parti condividono le seguenti iniziative

#### *Maternità-Formazione*

Al fine di predisporre adeguate misure per la ripresa dell'attività lavorativa, saranno previste apposite sessioni formative al rientro dal periodo di maternità, paternità e nel caso di lunghe malattie, su richiesta del lavoratore.

#### *Banca Ore*

Fermo rimanendo quanto previsto in materia nel CCNL, eventuali fruizioni di permessi a singole ore per il personale turnista, potranno essere concesse nel caso che non sia necessaria, in funzione dell'attività svolta, la sostituzione del lavoratore.

#### *Bilancio delle Competenze*

Il progetto del Bilancio delle Competenze, già realizzato nella Sede di Roma, potrà essere gradualmente esteso alle altre sedi territoriali, previo accordo con le RSA sulle modalità applicative e sulla formazione finanziata del progetto stesso.

#### *Formazione-Certificazione competenze*

L'Azienda fornirà al personale che ne faccia richiesta l'elenco di tutte le iniziative formative dallo stesso fruite.

#### *Borse di studio figli dipendenti e/o opportunità di stage/tirocini*

Entro il primo trimestre 2014 le Parti si incontreranno per verificare alcune ipotesi e le relative modalità operative dei suddetti temi.

#### *Asili Nido*

L'Azienda si attiverà entro dicembre 2013 per convenzionare strutture che consentano l'erogazione del servizio di asilo nido a livello territoriale.

The bottom of the document features several handwritten signatures in black ink. On the left side, there are approximately five signatures, including one that appears to be 'L. Rossi'. On the right side, there are approximately four signatures, including one that appears to be 'G. Rossi'. The signatures are written in a cursive, somewhat stylized manner.

## ART. 9 - ORARIO DI LAVORO

Secondo quanto stabilito nel contratto collettivo nazionale di lavoro 4 agosto 2011, le Parti si sono incontrate per analizzare diverse modalità di effettuazione della prestazione lavorativa, al fine di individuare una nuova regolamentazione degli schemi di orario di lavoro, diversi da quelli stabiliti dall'art. 9 del contratto collettivo nazionale di lavoro.

A modifica/ integrazione di quanto stabilito ai punti 14 e seguenti dell'art.9 del vigente ccnl sopra citato, con decorrenza 1 gennaio 2014, si conviene quanto segue:

..... omissis

14. Nei settori operativi collegati all'esercizio (ad esempio: esazione, viabilità, centro radio informativo, impianti), le cui attività si svolgano su 7 giorni, l'impiego del personale addetto avviene anche con modalità di prestazione diverse da quelle in turni continui ed avvicendati. Per tale personale turnista l'orario di lavoro è fissato in 37 ore settimanali, con un minimo di 6 ed un massimo di 9 ore giornaliere.

15. La distribuzione dell'orario contrattuale settimanale si intende rapportata a 5 giorni lavorativi e 2 di riposo e viene realizzata con le modalità espressamente disciplinate nei successivi punti.

16. L'articolazione dell'orario di lavoro di tale personale viene determinata dall'Azienda, in funzione della copertura delle esigenze di servizio e delle variabili del traffico, anche in modo non uniforme nell'arco della settimana, con riferimento sia all'inizio dell'orario di lavoro giornaliero che alla sua durata. Resta inteso che l'inizio della prestazione giornaliera non potrà essere collocato dopo le ore 24 e prima delle 5.

17. La prestazione giornaliera di durata non inferiore a 7 ore può essere suddivisa in due periodi, ciascuno dei quali non inferiore a 3 ore. Tale modalità di prestazione potrà essere effettuata per un numero massimo di 6 prestazioni nel mese e non potrà essere collocata nell'arco notturno (22-06).

18. Qualora la prestazione giornaliera sia di durata non inferiore alle 8 ore consecutive trovano applicazione le disposizioni di cui al punto 10 del presente articolo.

19. Qualora dall'andamento delle prestazioni giornaliere assegnate derivi che in una settimana venga superato l'orario di 37 ore e che in altra esso non venga raggiunto, non si dà luogo a compensi aggiuntivi o detrazioni, compensandosi tra di loro le misure delle prestazioni settimanali e realizzandosi le 37 ore nell'arco di un periodo di sei mesi.

20. Al fine di poter consentire adeguate risposte alle mutevoli situazioni derivanti dalle esigenze di servizio e dalle modalità di traffico, le prestazioni individuali di detto personale, sono programmate con cadenza mensile, con un minimo di 16 prestazioni.

E' facoltà dell'Azienda richiedere e del lavoratore accettare prestazioni di lavoro nelle giornate in cui, in sede di programmazione, non sono state previste prestazioni e riposi. Tali prestazioni, se effettivamente rese, sono retribuite come ore ordinarie e sono utili al raggiungimento della media di 37 ore settimanali su base semestrale.

21. Dovranno essere garantiti ogni mese 8 riposi, compresi quelli settimanali di legge. Saranno assicurati per due volte al mese due riposi consecutivi; nel mese uno di tali riposi dovrà coincidere con la domenica. La programmazione dei riposi mensili sarà effettuata su base annuale.

22. Al personale di cui sopra la distribuzione della programmazione, mensile per le prestazioni e annuale per i riposi, viene comunicata rispettivamente mensilmente relativamente alle prestazioni

*[Handwritten signatures and initials are present in the left and right margins of the page, including a large signature on the left and several initials on the right.]*

ed entro il 20 dicembre di ogni anno per i riposi, mediante affissione nella sede di lavoro, con le seguenti modalità:

- all'inizio del mese per una parte del personale;
- dal 10 al 10 del mese successivo per un'altra parte del personale;
- dal 20 al 20 del mese successivo per la rimanente parte del personale.

Tale programma sarà comunicato ai lavoratori almeno con tre giorni di anticipo

23. L'orario settimanale del personale operativo non operante in turni continui ed avvicendati è comprensivo di tutte le giornate di permesso ad esso spettanti, ad esclusione di quelle previste ai punti 2, 3, 4, 7, 8 e 12 dell'art. 15.

24. Tenuto conto delle particolari modalità di svolgimento della prestazione e del correlato espletamento dei lavori complementari al predetto personale che operi nell'ambito dell'esazione e del centro radio informativo viene riconosciuta l'indennità di cui al punto 3 dell'art. 43, lettera a).

25. Le prestazioni effettuate da tale personale oltre l'orario giornaliero programmato - ovvero oltre il limite determinato dalle 37 ore settimanali medie nel semestre, escludendosi a questi effetti quelle già retribuite come straordinario - sono compensate con le modalità di cui al successivo art. 11.

26. Il personale di cui al punto 4 del presente articolo potrà chiedere di essere impiegato secondo la normativa di cui ai punti 14 e seguenti. L'Azienda si riserva di accettare la richiesta, compatibilmente con le proprie esigenze.

..... omissis

### Chiarimenti a verbale

1. Resta inteso che nei confronti del personale di cui al punto 14 trovano applicazione le seguenti disposizioni previste per il personale turnista: l'indennità di cui all'art. 43, lettera n); il divisore orario e giornaliero di cui all'art. 24; la disciplina in materia di assemblee di cui all'art. 49, lettera h). Resta altresì ferma l'applicazione delle indennità collegate alle mansioni svolte, oltre a quanto specificamente disposto per lavori complementari e turni spezzati.

Al fine di identificare il numero di giornate di prestazione nel mese  
Agli effetti della quantificazione delle ore di prestazione ordinaria da effettuare in ciascun semestre  
- le assenze nelle giornate per le quali la programmazione o assegnazione dell'attività è già stata comunicata vengono considerate pari alle ore programmate o assegnate per ciascuna di esse;

- Identico criterio di computo trova applicazione nelle ipotesi di assenza non retribuita.  
Nell'ultimo mese del semestre verranno programmate, secondo quanto previsto dal presente articolo, le ore di prestazione ordinaria ancora da realizzare, determinate sottraendo dal monte ore di ciascun semestre - ottenuto dallo sviluppo della media settimanale di 37 ore ( pari rispettivamente per il primo semestre a 957 o 962 per l'anno bisestile e per il secondo semestre 973 ore) - quelle effettivamente prestate nei 5 mesi precedenti.

Concorrono a determinare le ore ordinarie dei 5 mesi del semestre considerato le ore effettivamente prestate, ad eccezione di quelle già qualificate come prestazioni straordinarie come di seguito specificato nei primi due alinea dell'ultimo capoverso del presente chiarimento a verbale, e le assenze intervenute nello stesso periodo, computate secondo le previsioni del presente contratto.

Le assenze intervenute nell'ultimo mese del semestre verranno computate allo stesso modo, fermo rimanendo che in mancanza di prestazioni aggiuntive effettivamente rese non si darà luogo al riconoscimento di prestazioni straordinarie. Tale previsione non si applica in caso di assenza per ferie.

Conseguentemente, il computo delle ore straordinarie trova applicazione esclusivamente nei seguenti casi:

*[Handwritten signatures and initials are present on the left and right margins of the page, including names like "Della", "Lanka", "Gelli", "P...", "M...", "A...", "G...", "P...", "M..."]*

- prolungamento giornaliero delle prestazioni programmate;
- prestazione effettuata in uno degli otto giorni di riposo mensili garantiti;
- nell'ultimo mese del semestre, per le prestazioni aggiuntive eventualmente effettuate oltre la programmazione dello stesso mese.

#### *Dichiarazione a verbale*

Dal 1 ottobre 2013 verranno programmati i riposi fino a fine anno e le prestazioni con cadenza mensile, senza l'applicazione dei c.d. "giorni grigi" e l'applicazione della media quadrimestrale

### **ART.3 PART-TIME**

Ai sensi di quanto previsto all'art.3 punto 19 del vigente c.c.n.l., a decorrere dal 1 settembre 2013, viene ampliato il limite per il lavoro supplementare, nelle seguenti misure:

- le prestazioni di lavoro supplementare non potranno superare, nell'arco di ciascun quadrimestre, il limite massimo di 152 ore
- per i lavoratori con orario distribuito secondo quanto previsto all'art.3 punto 3 lettera b) del vigente c.c.n.l. il limite è annuale e fissato in 456 ore

Le Parti con il presente Verbale si danno atto di aver dato seguito a quanto previsto dal contratto collettivo nazionale in tema di contrattazione di 2 livello e che la stessa, con il presente Accordo, si intende realizzata fino al dicembre 2014.

Le Parti nei prossimi giorni faranno una ricognizione degli istituti del part-time dell'FTH così come rimodulati nel presente Accordo al fine di verificare se le innovazioni introdotte possono configurare l'applicabilità dei benefici fiscali previsti in caso di incrementi di produttività

A collection of approximately 15 handwritten signatures in black ink, scattered across the bottom half of the page. Some signatures are clearly legible, such as 'Rosa', 'Luca', 'Linda', 'Gianluigi', 'Gelli', and 'Rosa'. Others are more stylized or partially obscured.

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 18 luglio 2013, presso gli Uffici della Sede di Roma, si sono incontrati:

. la Direzione Aziendale

. le Segreterie Nazionali FILT CGIL , FIT CISL , UILTRASPORTI , SLA/CISAL , UGL TRASPORTI

per analizzare gli aspetti relativi all'installazione di telecamere per videosorveglianza delle casseforti e delle casse automatiche presenti nelle stazioni autostradali, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 4 Legge 300/70.

La Direzione Aziendale ha illustrato le motivazioni delle installazioni di tali apparati, che hanno l'esclusiva funzione di aumentare la sicurezza personale del lavoratore, ( costituendo il sistema un evidente deterrente ai furti e alle rapine), la ulteriore tutela del dipendente oltre le attuali procedure (anche rispetto all'avvenuto versamento dell'incasso) e di garantire la sicurezza dei beni e del patrimonio aziendali.

Le telecamere saranno installate pertanto al solo fine di limitare il rischio di furti del denaro presente nelle apparecchiature sopra indicate e/o di possibili atti vandalici, non perseguendo la Società nessun altro scopo se non quelli sopra indicati. Le immagini in cui viene eventualmente ripreso il lavoratore non potranno essere utilizzate per contestare allo stesso inadempimenti lavorativi, ad eccezione di immagini riguardanti atti compiuti dallo stesso dipendente e diretti contro i beni tutelati dal sistema di video sorveglianza ( ad esempio furti e atti vandalici); solo in quest'ultimo caso le immagini potranno essere utilizzate in quanto pertinenti alle finalità indicate. La presenza delle telecamere verrà segnalata attraverso appositi cartelli.

La ripresa e la registrazione delle immagini saranno realizzate nel pieno rispetto delle vigenti normative sulla tutela della privacy.

In particolare le immagini potranno essere visionate esclusivamente da:

- Responsabile Coordinamento Esazione
- Responsabile Sicurezza di Gruppo
- Amministratore di sistema
- Direttore di Tronco ( Tronco di competenza)
- Responsabile Personale Esazione e Commerciale ( Tronco di competenza)

Le RSA verranno informate dell'avvenuta visione e qualora le immagini non fossero a disposizione dell'autorità giudiziaria un rappresentante delle RSA potrà richiedere di visionarle.

Le immagini saranno registrate su un sistema centrale e conservate per un periodo massimo di 20 giorni o di altro termine che potrebbe essere indicato dal Garante della Privacy, al quale verrà formulata apposita richiesta.

A tale sistema ha accesso solo l'amministratore di sistema, che potrà fornire eventuali estrazioni di dati su richiesta scritta, anche a mezzo email, formalizzata da parte dell'autorità giudiziaria.



L'estrazione dei dati potrà essere richiesta solo per finalità di giustizia connessa con eventi rilevanti ( per esempio furti e/o atti di vandalismo ).

Inoltre, saranno attivate tutte le misure di sicurezza per la protezione dei dati sia da accessi non autorizzati che per l'eventualità di perdita accidentale delle informazioni.

La Direzione Aziendale conferma che il sistema di telecamere sopra descritto non si riferisce e non influisce in alcun modo sul controllo dei propri dipendenti e sull'attività lavorativa dagli stessi svolta; il non rispetto del presente Accordo costituisce violazione ex art. 28 Legge 300.

## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 18 luglio 2013, si sono incontrati

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

con riferimento al Verbale di Accordo del 22 maggio 2012

Le parti concordano quanto segue

### IMPIANTI

La Direzione Aziendale comunica il seguente piano di intervento:

Per l'integrazione dei necessari livelli B vengono previsti 17 passaggi di livello entro il 30 settembre 2013 e 3 ulteriori passaggi di livello entro dicembre 2013

Per l'intervento di integrazione dei livelli B1 vengono previsti n.13 passaggi di livello entro il 31 ottobre 2013.

Per il completamento dei numeri dei livelli B e B1 previsti dal Verbale di Accordo del 22 maggio 2012 si prevede il loro raggiungimento, attraverso lo strumento delle selezioni e/o ricollocazioni di personale interno:

- per i livelli B, entro marzo 2014; successivamente, entro giugno 2014, verranno attivate le procedure per le coperture degli organici che tengano conto di quanto espresso dalle OSL nel precedente Accordo del 22 maggio 2012;
- per i livelli B1, entro il 31 maggio 2014, secondo quanto definito nell'allegato C dell'accordo del 22 maggio 2012.

Le Parti convengono che il piano formativo necessario a raggiungere gli obiettivi sopra individuati verrà finanziato attingendo dai fondi di Fondimpresa.

Una volta completate le procedure di copertura dei livelli B1 degli Impianti, l'Azienda valuterà gli eventuali riflessi sul comparto Esercizio.

### AUTOMAZIONE

Le Parti condividono sull'installazione di n. 11 casse complessive, così definite:

entro dicembre 2013 nelle seguenti stazioni: Ospitaletto, Ravenna, Riccione, Chiesina Uzzanese, Caserta Centro\*.

entro marzo 2014 nelle stazioni di Rovato, Bologna Casalecchio, Faenza, Forlì, Monteporzio, Avellino Est.

(\*) sarà costituito un organico di 4, 5 unità FTE, attingendo dalla barriera di Napoli Nord

Restano salvi gli accordi locali precedente stipulati con le RSA.

Qualora dagli interventi previsti si dovessero registrare eventuali maggiori presenze di personale rispetto alle necessità, la Società si impegna ad utilizzare le stesse nell'ambito della medesima attività lavorativa qualora non siano realizzabili processi di ricollocazione professionale in attività produttive condivisi con l'interessato/a (comparto esercizio, settore impianti, contact center)..

**MCR**

L'Azienda procederà ad una verifica sul sistema di smistamento delle chiamate, al fine di garantire una distribuzione più equilibrata tra le varie postazioni.


La verifica di cui al Verbale del 22 maggio 2012 verrà effettuata nel mese di settembre 2013



A collection of approximately 15 handwritten signatures and initials in black ink, scattered across the lower half of the page. The signatures vary in style, including cursive and stylized abbreviations. Some are clearly legible, such as 'G. Rossi', 'S. Rossi', and 'P. Rossi', while others are more abstract or abbreviated.

**Lettera da ASPI alle Segreterie Nazionali FILT CGIL, FIT CISL, UILTRASPORTI, SLA/CISAL, UGL TRASPORTI**



**ASSUNZIONI**




L'Azienda si impegna a proporre entro il mese di Settembre le seguenti assunzioni con contratto part-time a tempo indeterminato a 104 ore mensili ai 4 precedenti contratti di inserimento non confermati, con le seguenti quantità

DT2: n. 1 unità; DT3 n. 2 unità; DT7 n. 1 unità 

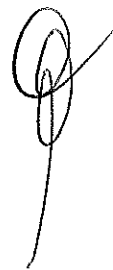
  








**Lettera da ASPI alle Segreterie Nazionali FILT CGIL, FIT CISL, UILTRASPORTI, SLA/CISAL, UGL TRASPORTI**

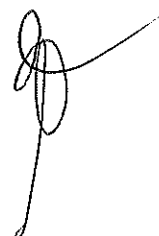
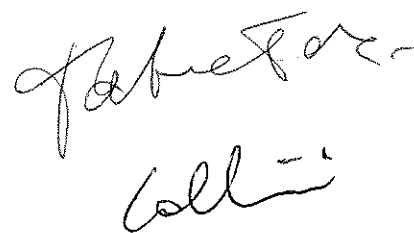
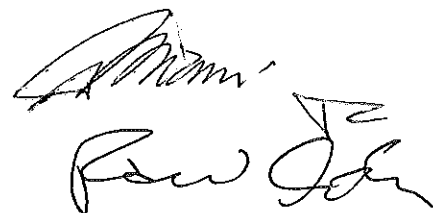
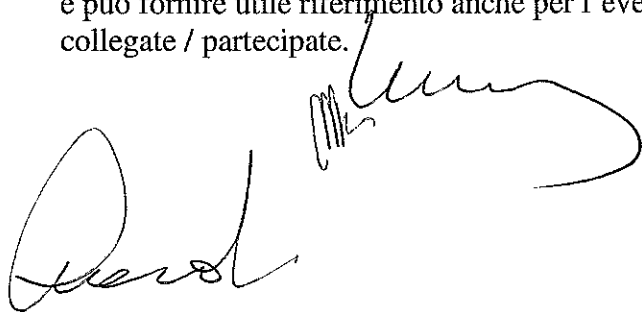
POLIZZA IPM ( Invalidità permanente per malattia)

La Direzione Aziendale comunica che verrà stipulata una nuova polizza indennitaria a copertura del rischio di invalidità permanente per malattia, a decorrere dal 1 settembre 2013.

La suddetta polizza si applica anche alle seguenti Società del Gruppo:

Atlantia, SDS, Tower co, Telepass, AD Moving, Autostrade Tech

e può fornire utile riferimento anche per l'eventuale estensione della stessa ad altre Società collegate / partecipate.



**VERBALE DI ACCORDO**

Il giorno 05/06/2013, presso gli Uffici della Direzione Generale di Roma, si sono incontrati:

- la Direzione aziendale di Autostrade per l'Italia e di Telepass;
- le Segreterie Nazionali FILT - CGIL, FIT - CISL, UILTRASPORTI, SLA - CISAL e UGL TRASPORTI.

A seguito dell'Accordo del 5 giugno 2013, al fine di attivare la formazione finanziata da Fondimpresa per la realizzazione degli importanti percorsi formativi per l'Operatore del Contact Center, le parti con il presente Accordo condividono la realizzazione del Piano Formativo denominato "Operatore Contact Center".

Si riportano i principali elementi del Piano Formativo:

**Formazione 2013 - primo semestre ID 64624**

- **Destinatari del Piano Formativo:** impiegati delle Società sopra indicate, con sede di lavoro a Roma, Milano, Napoli e Firenze.
- **Motivazioni e Contenuti:** il percorso formativo è stato disegnato a supporto dell'ampliamento e dell'integrazione del Contact Center, con l'obiettivo di rendere le risorse intercambiabili nelle diverse attività previste dal ruolo (risposta scritta e risposta telefonica).
- **Obiettivi:** le attività di formazione hanno l'obiettivo di accrescere e facilitare lo sviluppo delle competenze professionali e trasversali del personale coinvolto, puntando al miglioramento delle competenze di problem solving e gestione del reclamo, della risposta telefonica e della risposta scritta.
- **Durata del Piano:** il piano durerà 12 mesi dalla data di approvazione di Fondimpresa.

Le attività formative del Piano si svolgeranno durante l'orario di lavoro. La docenza dei corsi sarà affidata a personale interno, professionisti esterni ed enti di formazione esterni, anche congiuntamente.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Roma, / /2013

Nominativo	Organizzazione	e-mail	Aziende Rappresentate	Incarico	Firma
Tatiana Fazi	Org. sindacali dei lavoratori FILT - CGIL		Autostrade per l'Italia, Telepass	Segretario Nazionale Settore Trasporti	
Marino Masucci	Org. sindacali dei lavoratori FIT - CISL				
Paolo Collini	Org. sindacali dei lavoratori UILTRASPORTI				
Roberto Moroni	Org. sindacali dei lavoratori SLA - CISAL				
Paola Avella	Org. sindacali dei lavoratori UGL TRASPORTI				
Luigi Maresca	Azienda	lmaresca@autost rade.it		Relazioni Industriali	
Marco Micaroni	Azienda	mmicaroni@auto strade.it		Relazioni Industriali	
	Azienda	@autostrade.it		Relazioni Industriali	