

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 21 giugno 2017, presso gli uffici della Sede Roma, si sono incontrati:

- La Direzione Aziendale
- La Commissione nazionale contact center

Le Parti, valutato il contesto di riferimento, la peculiarità del settore e della sua organizzazione lavorativa, si danno atto dell'importanza che sempre più riveste una capillare assistenza alla clientela e della necessità che tale servizio continui ad essere svolto con gli attuali elevati standard di qualità, dagli operatori delle sedi del contact center dislocate presso le unità produttive di Roma, Cassino, Milano e Firenze.

In considerazione della prevista implementazione delle attività di comunicazione e promozione verso la clientela, della necessità di sviluppare ricerche di mercato e analisi sulla clientela attuale e potenziale, al fine di individuare e sostenere possibili evoluzioni di prodotti e servizi, anche legate ad eventuali incrementi di organico e crescita professionale del contact center, le Parti convengono quanto segue:

- a partire dal mese di giugno 2017, in occasione del lancio di nuovi prodotti/servizi, di aperture di specifiche mirate campagne pubblicitarie e/o di nuove attività, o di particolari limitati picchi di attività derivanti da temporanee esigenze, verrà attivato un "service esterno". Le conseguenti attività di assistenza alla clientela, se diventate strutturali ed incrementali rispetto agli attuali carichi di lavoro, una volta esaurita la fase di lancio temporaneo, saranno gestite dal contact Center ASPI in affitto a Telepass S.p.A. Quanto sopra verrà monitorato in sede di commissione annualmente e, decorsi tre anni dal presente accordo le parti si rincontreranno per una ulteriore proroga.
- con riferimento a quanto condiviso nell'accordo del 5 dicembre 2016, relativo all'affitto di ramo d'azienda contact center da Aspi a Telepass S.p.a., in merito alle differenze retributive, le parti condividono l'erogazione, a partire dal mese di luglio 2017, di una specifica indennità, su base mensile, pari a € 80 lordi. Tale indennità sarà riconosciuta a tutto il personale contact center e sarà assorbita, fino a concorrenza, da tutte le indennità individuali ad oggi percepite (ad eccezione dell'indennità sostitutiva del servizio mensa laddove erogata e della doppia quota prevista al punto c) nell'accordo del 5 giugno 2013 per prestazioni di lavoro effettivamente svolte nella giornata del sabato). L'indennità sopra indicata sarà decurtata di 1/5 per ogni assenza dal servizio nei turni "C" e B1" assegnati. La decurtazione non avverrà nei casi di ferie, periodi di malattia superiori a 5 giorni e in caso di infortunio. Tale decurtazione di 1/5 non avrà effetto sulle indennità individuali precedenti al presente accordo.
- dando seguito ad un condiviso percorso di turn over, in un'ottica tesa a mantenere i livelli di qualità raggiunti e il livello attuale degli organici, sarà immediatamente indetta una "procedura di ricerca" a livello di gruppo per le mansioni di operatori contact center, sia di livello "C" che di livello "B1". I mutamenti mansioni avverranno se compatibili con le esigenze organizzative dell'azienda. A valle degli eventuali ingressi nella struttura a seguito

dell'esito di tale procedura di ricerca, sarà data una prima risposta agli operatori che hanno fatto richiesta di mutamento mansioni.

- ferme rimanendo le differenti attività di 1 e 2 livello, già sanciti in precedenti accordi, per far fronte all'attuale necessità, nel mese di settembre 2017, sarà indetta una selezione interna, livello B1, per 4 operatori contact Center.
- con riferimento al tema della "premierità", la Direzione aziendale conferma che anche per quest'anno, con le stesse modalità e i criteri dell'anno precedente, verrà erogato un premio. La percentuale di coinvolgimento delle risorse verrà ampliata dal 15% al 25%.
- la Direzione aziendale ha manifestato l'esigenza di monitorare attentamente la qualità del servizio offerto al cliente ed ha illustrato la necessità, al solo ed esclusivo fine del miglioramento della formazione degli operatori e della qualità del servizio, di procedere al riascolto della registrazione di quota parte delle telefonate degli operatori, nel corso di alcuni giorni ed alcune ore. Le parti convengono su un sistema che individui, in modo del tutto casuale un campione statistico. In nessun modo le registrazioni potranno essere utilizzate a scopi disciplinari. I risultati dell'analisi qualitativa delle risposte saranno anche rappresentati alle organizzazioni sindacali e, una volta a regime, potranno essere utili per migliorare l'attuale sistema premiale. Definizione, modalità e criteri saranno definiti tra le parti in un apposito incontro da tenersi entro settembre 2017.

[Handwritten signature]
Stano
Pietro
Mariano

FILT CGIL
UCL
Mol. Inquart
F.lli
FORCARE
SLA EISAL

[Handwritten signatures]