

Verbale di Accordo

Il giorno 27.10. 2022 in Roma si sono incontrati:

- la Società FREE TO X assistita dalla Direzione Aziendale di Autostrade per l'Italia, in quanto capogruppo, nelle persone di Antonio Cavallera e Marco Micaroni
- Le segreterie Nazionali di categoria FILT CGIL, FIT CISL, UILTRASPORTI, SLA CISAL, UGL VIABILITA', nelle persone di Giorgia D'Errico, Cristiano Tardioli, Valter Sensolini, Paolo Collini, Roberto Moroni, Mario Germani

per analizzare, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2 del contratto aziendale 12 aprile 2022, la nuova organizzazione oraria del Contact Center FREE TO X.

L'attuale processo con il quale vengono ad oggi gestite le attività di rapporto con la clientela è contraddistinta anche dall'ausilio del Contact Center esterno, che copre una turnazione giornaliera dalle 8 alle 19 e il sabato dalle 8 alle 14.

L'attuale struttura organizzativa è così composta da 16 unità: 12 operatori (B1) di cui 9 di TANA e 3 di Aspi; 2 super visori (B), 1 formatore (B) e 1 coordinatore (A1).

Le parti valutano positivamente quanto in data odierna illustrato e discusso, in ordine alla possibilità di poter dar corso, a partire dal 01.11.2022, ad un progetto di internalizzazione che mira a mantenere le attività all'interno della società Free to X. Il progetto prevede, in pari data, sulla base degli attuali carichi di lavoro, la dismissione del contratto con il service esterno, conseguentemente il presidio delle attività del CC sarà garantito attraverso gli attuali 12 operatori (inquadriati con il livello B1) provenienti, con lo strumento del distacco ex Articolo 30 Dlgs 276/2003, da ASPI (DT6) e TANA.

Il servizio alla clientela verrà svolto nei seguenti orari:

- lunedì – venerdì 08.00 – 19.00
- sabato – 08.00-16.30.

Conseguentemente il personale dedicato al Contact Center effettuerà la normale prestazione nei seguenti orari e con la seguente turnistica:

per le giornate dal lunedì al venerdì:

Turno A: 8.00-16.30

Turno B: 10.30-19.00

Per la giornata del sabato:

8.00 – 16.30 *

** l'attività di presidio sui canali di assistenza avrà luogo fino alle ore 14, nel periodo seguente, fino alle 16.30 il lavoratore svolgerà mansioni di back office.*

In tutti gli orari è previsto un intervallo di mezz'ora per pausa pranzo.

L'articolazione dell'orario settimanale avverrà sulla base della sequenza di 5 giorni lavorativi e 2 di riposo coincidenti o con il sabato – domenica o domenica -venerdì/lunedì.

Il diritto al riposo compensativo non trova applicazione esclusivamente nel caso in cui la giornata del sabato coincida con una festività in cui il Contact Center sia chiuso.



Parimenti, in caso di riposo compensativo in una giornata coincidente con una festività in cui il Contact Center resti chiuso, le corrispondenti ore confluiranno nelle Banca ore.

La organizzazione e i nuovi schemi di lavoro avranno decorrenza dal 01.11.2022, le prestazioni saranno cicliche ed equamente distribuite tra gli operatori.

Alle 12 risorse attualmente operanti nel contact center, tenuto conto che le stesse in precedenza svolgevano attività in turni disciplinate da specifici accordi sindacali in ognuna delle due società di provenienza, verranno mantenute individualmente le specifiche indennità all'epoca percepite.

Una diversa articolazione delle prestazioni che possa prevedere un turno aggiuntivo al di fuori dei due sopra citati, sarà oggetto di esame congiunto con le OO.SS.

Le parti convengono sulla necessità di un attento monitoraggio di quanto sopra, in ordine allo sviluppo della turnazione, ai carichi di lavoro, agli effetti derivanti dall'interruzione del service esterno, e agli organici.

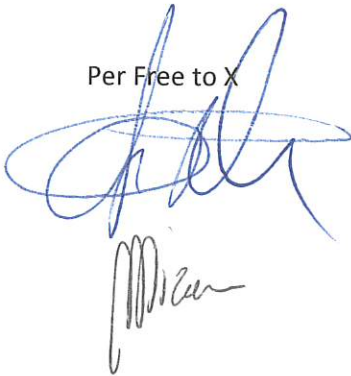
In caso di esigenze di organico, la Società terrà prioritariamente conto, sempreché gli interessati risultino in possesso dei requisiti richiesti, delle richieste che potranno pervenire dai bacini dei contratti a termine esistenti nelle due unità produttive di ASPI DT6 e TANA.

Così come stabilito nel contratto aziendale 12 aprile 2022, qualora dovessero emergere specifici ulteriori temi, con particolare riferimento alla gestione delle turnazioni ed agli organici del contact center, le stesse saranno portate all'attenzione delle parti stipulanti il presente accordo, fino ad eventuale diversa intesa.

LCS

Roma, 27 ottobre 2022

Per Free to X



Filt Cgil



Fit Cisl



Ultrasporti



Sla Cisl



Ugl Viabilità e Logistica

