

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 7 ottobre 2013, presso gli Uffici di Villa Fassini di Roma, si sono incontrati:

. la Direzione Aziendale

. le Segreterie Nazionali FILT CGIL – FIT CISL – UILTRASPORTI –
SLACISAL - UGLT

ai sensi di quanto previsto dall'Accordo del 5 giugno 2013.

Le parti, nel confermare quanto già disciplinato dall'intesa sopra citata, concordano sulla necessità di istituire una ulteriore nuova figura professionale di liv. C, denominata "Supporto Contact Center" che, sulla base delle richieste della clientela, utilizzando sia la risposta scritta sia la risposta telefonica, sia in grado di presidiare le attività di assistenza non specialistica (a titolo esemplificativo e non esaustivo cambi targa, informazioni generiche alla clientela, ecc.). In tale figura confluiranno sia il personale di liv. C attualmente in servizio nelle diverse sedi del contact center che non sia risultato idoneo nel percorso di ottenimento del livello superiore sia il personale esattoriale reperito con le modalità sotto specificate.

Nei prossimi giorni, per raggiungere il numero complessivo di 62 fte, l'Azienda pubblicherà due bandi di ricerca di personale per la posizione di "Supporto Contact Center" di liv. C nell'ambito delle Direzioni di Tronco di Milano e Cassino, al fine di favorire processi di riconversione professionale e incrementare gli organici della struttura.

Le Organizzazioni sindacali si riservano di valutare la congruità dell'organico in relazione ai carichi di lavoro che si registreranno nella struttura. Inoltre tali aspetti costituiranno oggetto di verifica con le strutture nazionali e le Rsa interessate.

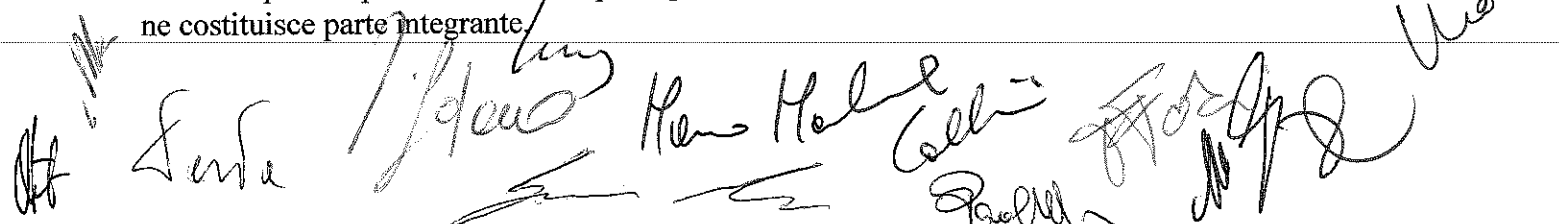
Con la stessa finalità verranno valutate eventuali domande di personale interessato ad effettuare la propria prestazione di lavoro nelle previste strutture di Contact Center, che dovranno pervenire alla Direzione del Personale entro il 30 ottobre 2013. Le attività verranno svolte con le stesse modalità e gli stessi orari previsti nell'Accordo del 5 giugno 2013.

L'Azienda prevede il termine del periodo di ricerca del personale e di formazione entro dicembre 2013. Qualora ci dovessero essere slittamenti rispetto a tale previsione ne verrà data preventiva comunicazione alle Organizzazioni sindacali, al fine di individuare soluzioni condivise.

In questa fase transitoria la risposta scritta di 1° livello verrà realizzata anche da alcuni Punti Blu della rete, secondo i criteri già comunicati alle OSL.

I Punto Blu interessati, che svolgeranno prioritariamente le attività di front office con la clientela, sono: Bologna Interporto, San Pelagio est, San Pelagio ovest, Cassino, Carnia, Venezia. A tale attività parteciperanno anche i Punto Blu di Napoli Casoria e Roma Via Bergamini; in caso di variazioni di organico in queste ultime realtà le parti si incontreranno a livello locale per riequilibrare l'apporto della risposta scritta in funzione dell'organico presente.

Il profilo professionale e le principali aree di attività vengono allegate al presente Accordo e ne costituisce parte integrante.



A series of handwritten signatures in black ink, representing the company and the unions, located at the bottom of the document.

La definizione complessiva dell'organizzazione del contact center, sia di quanto stabilito nell'Accordo del 5 giugno 2013 che nella presente intesa, costituiscono lo schema al quale dovranno essere riferiti la costituzione di uguali attività nelle Società del Gruppo.

Le Parti si incontreranno per analizzare le problematiche tecnico organizzative in un successivo incontro.

[Handwritten signature]
Sante Iofano
[Handwritten signature]
af1

[Handwritten signature]
Fari
Nicolini
Colli
Mansueto
[Handwritten signature]
Pao M

Contact Center - attività di 1° livello

Le attività di 1° livello gestite mediante canale scritto riguardano, in maniera esemplificativa e non esaustiva, le seguenti aree:

• Gestione e modifica dati base contrattuali/anagrafici

- Richieste ente Intermediario per Family
- Variazione indirizzo spedizione business
- Chiusura da richiesta ente intermediario
- Variazione coordinate bancarie
- Inserimento nuovo contratto da banca
- Richiesta inserimento P IVA nuova legge
- Inserimento contratti on line
- Richiesta codice ID
- Richiesta annullamento registrazione sito

• Gestione smarrimento e furto

- Smarrimento e furto provvisorio
- Smarrimento e furto definitivo

• Gestione modalità di emissione fatture

- Adesione copia fattura cartacea
- Riemissione fattura singola

• Gestione cambio targa

- Cambio targa (con libretto di circolazione)

• Riemissione Premium e Viacard

- Riemissione tessera Viacard smarrita
- Riemissione tessera Premium smarrita
- Recesso Premium (entro 30gg da attivazione)
- Spostamento tessera Premium su altro titolo

• Gestione Telepass Ricaricabile

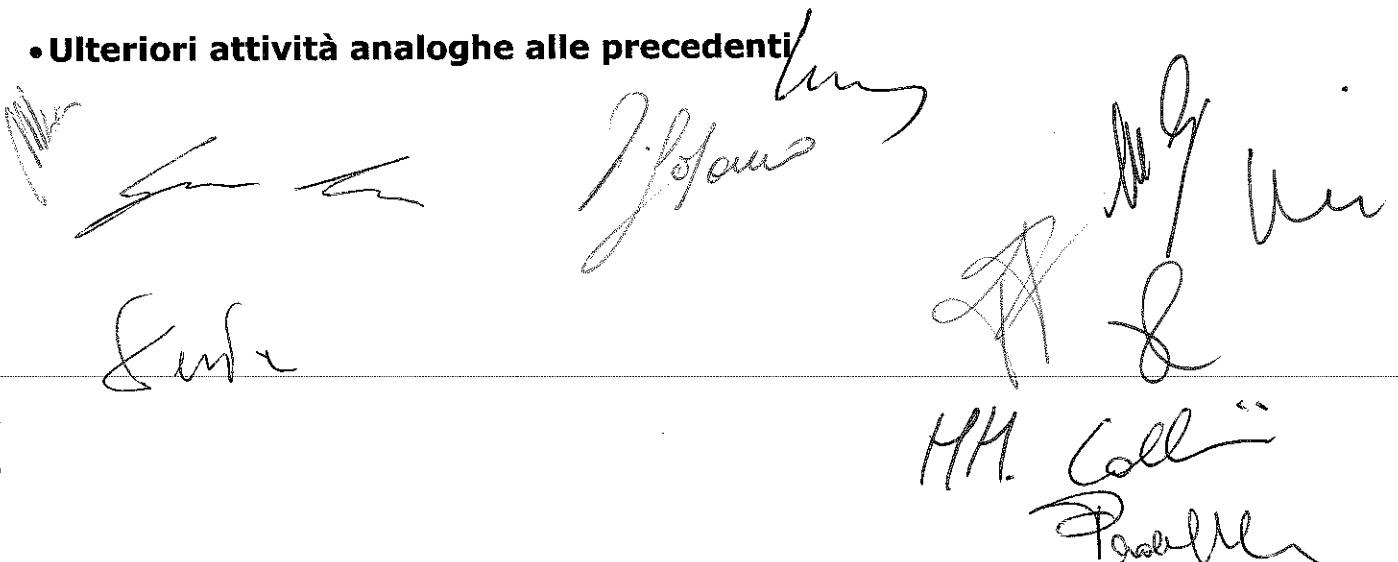
- Informazioni commerciali Telepass Ricaricabile

• Rientro Apparati Telepass

- Gestione amministrativa rientro apparati "ammalorati"

• Smistamento documenti altri uffici

• Ulteriori attività analoghe alle precedenti

The bottom section of the document contains several handwritten signatures and initials. On the left, there is a signature that appears to be 'S. L.' and another below it that looks like 'L. M.'. In the center, there is a large, stylized signature that reads 'L. P. P.' with a long horizontal stroke extending to the right. On the right side, there are several initials and signatures, including 'M. G.', 'L.', and 'P. M. Collini' with a signature below it that appears to be 'P. M. Collini'.

Le attività di 1° livello gestite mediante canale telefonico riguardano, in maniera esemplificativa e non esaustiva, le seguenti aree:

• **Gestione e modifica dati base contrattuali/anagrafici**

- Richieste ente Intermediario per Family
- Variazione indirizzo spedizione business
- Cancellazione ordini
- Richiesta codice ID
- Richiesta annullamento registrazione sito
- Certificazione 888

• **Gestione smarrimento e furto**

- Smarrimento e furto provvisorio

• **Gestione modalità di emissione fatture**

- Adesione copia fattura cartacea
- Rimissione fattura singola

• **Gestione cambio targa**

- Informazioni su cambio targa

• **Rimissione Premium e Viacard**

- Rimissione tessera Viacard smarrita
- Rimissione tessera Premium smarrita
- Recesso Premium (entro 30gg da attivazione)
- Spostamento tessera Premium su altro titolo

• **Gestione Telepass Ricaricabile**

- Informazioni commerciali Telepass Ricaricabile

• **Ulteriori attività analoghe alle precedenti**

Le attività sopra riportate potranno essere soggette a variazioni non significative successivamente alle prime analisi della gestione diretta del servizio.

MA
OP
Luigi
Stefano
Luca
Gianni

MA
OP
Stefano
Luca
Gianni
Colli
Parilli

Contact Center - attività di 2 livello

In aggiunta alle attività previste per il 1° livello, l'attività di 2° livello prevede, in maniera esemplificativa e non esaustiva, la gestione di risposte scritte di media/alta complessità riguardanti le seguenti aree:

• Gestione contratti business

- Variazione anagrafica diretto e tramite ente intermediario
- Apertura e chiusura contratti business

• Gestione rimborsi

- Gestione pratiche inerenti richieste di rimborso

• Gestione e modifica dati anagrafici/contrattuali

- Richieste adesione contributo 0,7 cent. (assicurazione contro smarrimento o furto apparato)
- Richieste Condizioni Particolari (privacy e visibilità dati personali)
- Scambio apparati

• Gestione lettere "manuali"

- Predisposizione di risposte alla clientela non basate su format predefiniti

• Gestione fatture

- Gestione richieste riemissione fatture in seguito ad errori di fatturazione evidenziati dalla clientela

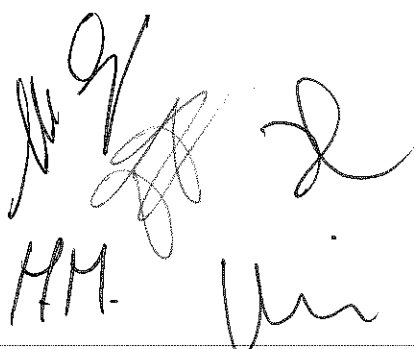
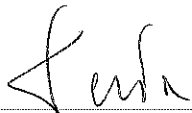
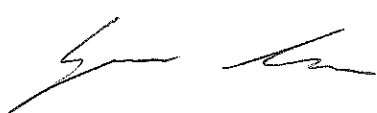
• Gestione promozioni

- Inserimento promozioni

• Gestione chiusura Premium

- Chiusura opzioni Premium

• Ulteriori attività analoghe alle precedenti



In aggiunta alle attività previste per il 1° livello, l'attività di 2° livello prevede, in maniera esemplificativa e non esaustiva, la gestione di risposte telefoniche di media/alta complessità riguardanti le seguenti aree:

• **Gestione e modifica dati anagrafici/contrattuali**

- Richieste adesione contributo 0,7 cent. (assicurazione contro smarrimento o furto apparato)
- Richieste Condizioni Particolari (privacy e visibilità dati personali)

• **Gestione fatture**

- Gestione richieste riemissione fatture in seguito ad errori di fatturazione evidenziati dalla clientela

• **Gestione promozioni**


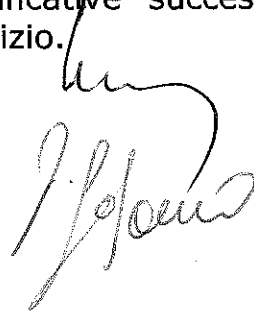
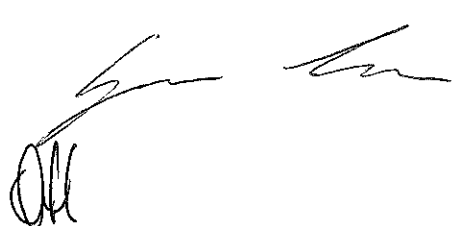
- Inserimento promozioni

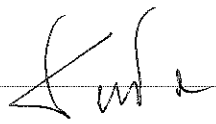
• **Gestione chiusura Premium**


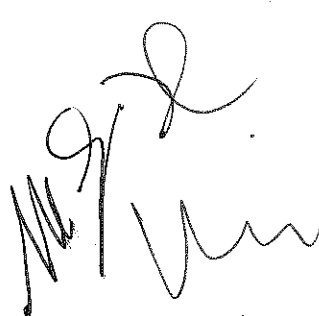
- Chiusura opzioni Premium

• **Ulteriori attività analoghe alle precedenti**

Le attività sopra riportate potranno essere soggette a variazioni non significative successivamente alle prime analisi della gestione diretta del servizio.





Collini
Marco Malin
Pasculli

Profilo professionale Supporto Contact Center – livello C

Lavoratore che, sulla base di istruzioni e procedure prestabilite, utilizzando un unico canale di comunicazione e di gestione delle informazioni (canale telefonico oppure, in alternativa, altri canali di comunicazione scritta quali e-mail, fax, form internet, lettere, ecc.), applicando conoscenze teorico- pratiche acquisite anche attraverso specifici momenti di addestramento e formazione, effettua attività di assistenza all'utenza 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 ed inserimento in appositi sistemi informativi dei dati relativi alla clientela ed alle informazioni fornite o, alternativamente, risposta scritta a richieste d'assistenza, quesiti, segnalazioni, ecc. ricevute tramite e-mail, fax, form internet, lettere, ecc. dalla clientela ed inserimento in appositi sistemi informativi dei dati relativi alla clientela ed alle informazioni fornite.

[Handwritten signatures]
P. P. P.
S. S.
G. G.
O. O.

[Handwritten signatures]
L. L.
F. F.
C. C.
M. M.
P. P.

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 7 ottobre 2013, presso Villa Fassini in Roma, si sono incontrati:

- . la Direzione Aziendale
- . le Segreterie Nazionali CGIL – CISL – UIL – SLA - UGL

La Direzione Aziendale ha illustrato l'esigenza di registrare le telefonate dei clienti al contact center commerciale, in tutte le sue sedi, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto e garantire l'Azienda rispetto ad eventuali contenziosi legati a problematiche di vendita e/o di assistenza.

Le Parti convengono quanto segue:

- l'accordo, oltre a favorire la crescita ed il miglioramento della qualità del servizio, si prefigge di tutelare la dignità e la riservatezza dei lavoratori nell'esecuzione dei loro compiti e mansioni in conformità della Legge n.196/2003 e sue successive modificazioni e/o integrazioni;
- ai sensi e per gli effetti dell'art.4 2° comma della Legge n. 300/70 si precisa che l'utilizzo degli strumenti indicati nel presente accordo, qualora dovesse integrare anche potenzialmente i presupposti del controllo a distanza dell'attività svolta dai lavoratori, non è finalizzato a tale scopo e pertanto lo strumento della registrazione delle telefonate non potrà portare alla instaurazione di procedure disciplinari e alla misurazione della produttività e qualità individuali dei singoli lavoratori;

L'Azienda si impegna:

- a far precedere ogni comunicazione tra addetti e clientela da una pre-registrazione con la quale si comunica al cliente/interlocutore che la sua telefonata sarà registrata
- il sistema di registrazione interesserà tutte le chiamate con caduta sull'operatore;

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

- la registrazione telefonica sarà riascoltata solo in relazione a:
 - a) eventuali contestazioni o richieste di chiarimenti del cliente relative a vendite e/o modifiche contrattuali
 - b) eventuali contestazioni del cliente su comportamenti dell'operatore, che l'Azienda potrebbe ritenere rilevanti a fini disciplinari. Viceversa, l'Azienda fornirà l'assistenza legale indiretta agli operatori nei casi in cui, riascoltando la registrazione, ne ricorrano i presupposti e il dipendente voglia procedere.

Gli operatori addetti al contact center potranno accedere al riascolto delle attività registrate.

L'Azienda informerà tempestivamente il lavoratore di eventuali riascolti relative a eventuali contestazioni riguardanti vendite e/o modifiche contrattuali.

In caso di contestazioni da parte del cliente su comportamenti dell'operatore, l'Azienda si impegna a riascoltare il file audio in presenza dell'operatore e comunque mai a sua insaputa. L'operatore potrà essere assistito nelle operazioni di riascolto da un dirigente sindacale a cui abbia conferito mandato. Le persone che per l'Azienda saranno autorizzate a riascoltare la telefonata sono esclusivamente i responsabili del contact center commerciale e i responsabili relazioni sindacali e HR di Aspi.

I dati registrati saranno conservati per un periodo massimo di 6 mesi.

A collection of handwritten signatures in black ink, including names like 'M', 'Hans', 'Padell', 'Gor', 'Michele', and 'Galli'.