



VERBALE DI ACCORDO

Addì, 10 maggio 2013, presso la Telecontact Center S.p.A.

tra

TELECONTACT CENTER S.p.A., con l'assistenza dell'Unione degli Industriali di Napoli

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL Nazionali e Territoriali,
unitamente alle RSU

ORGANIZZAZIONE E RITMI DI LAVORO

Organizzazione del lavoro

Al fine di contemperare le esigenze organizzative peculiari dell'attività del customer del 187 commerciale, con il recupero delle energie psico fisiche dei lavoratori addetti a tale settore, le parti prevedono di garantire l'intervallo attualmente esistente tra una chiamata e l'altra ad una durata complessiva pari a 10 secondi.

Variabilità dell'attività e dei compiti

L'Azienda ribadisce, fermo restando la necessaria specializzazione tipica di alcune attività, l'impegno a potenziare, coerentemente con l'evoluzione del servizio, l'utilizzo dello strumento della c.d. Job Rotation professionale con l'intento di favorire la diversificazione delle competenze degli operatori su tutta la filiera dei processi gestiti.

Flessibilità in ingresso

L'Azienda consentirà a tutto il personale che a tempo pieno opera su archi di turnazione oraria la facoltà di recuperare nella medesima giornata gli eventuali ritardi in ingresso per un totale di 170 minuti per un massimo di 29 minuti giornalieri ed un massimo di 11 eventi nel corso del mese. Tale possibilità potrà essere esercitata in tutti i turni previsti ad eccezione del primo e dell'ultimo.

Orario di lavoro

Le parti concordano sulla necessità di dare effettiva applicazione a tutti gli istituti normativi di legge e contrattuali, con la possibilità, in particolare, di dare attuazione a quanto previsto dal vigente CCNL TLC.

[Area containing numerous handwritten signatures and initials in blue ink, representing the various parties involved in the agreement.]



Al fine di consentire il miglior allineamento della presenza con i flussi di traffico, le parti concordano che saranno utilizzati gli istituti per la gestione della flessibilità della prestazione lavorativa come di seguito individuati.

- L'attestazione dell'inizio e della fine della prestazione di lavoro degli operatori e del relativo personale di coordinamento avverrà sulla propria postazione di lavoro mediante registrazione *on line* sui sistemi informatici aziendali.

Tale modalità sarà operativa non prima del 1° luglio 2013 per consentire all'Azienda l'adeguamento dei sistemi con la nuova modalità di attestazione. Si conviene che l'impossibilità per il lavoratore di attestare l'inizio e la fine della prestazione lavorativa sulla postazione di lavoro, per cause indipendenti dalla volontà del lavoratore stesso o comunque imputabili al malfunzionamento dei sistemi non sarà addebitata al lavoratore. Le parti condividono che, qualora l'operatore debba protrarre il suo normale orario di lavoro giornaliero per far fronte alle esigenze di servizio verso la clientela, ad integrazione dagli accordi tempo per tempo vigenti, fino a un massimo di 29 minuti mensili non sarà corrisposta alcuna spettanza aggiuntiva. Oltre tale limite, si procederà a corrispondere le maggiorazioni contrattualmente previste. L'Azienda verificherà, con almeno un mese di anticipo rispetto all'avvio, la fattibilità tecnica e i tempi per l'adeguamento dei sistemi informativi che consentano la contabilità separata di minuti prestati in eccesso rispetto al normale orario di lavoro al fine di consentire un successivo recupero da fruire ad ore intere.

Intervall

Agli attuali turni spezzati, intendendosi per tali i turni che prevedono un intervallo non retribuito, potrà essere ridotta la vigente pausa di mezz'ora ad un periodo non inferiore ai 15 minuti, previo esame congiunto.

CONCILIAZIONE VITA /LAVORO

Lavoratrici gestanti

A seguito di specifica richiesta della donna interessata, verranno attivate misure agevolate quali l'impiego all'interno della fascia 9-20 – definendo gli orari specifici a seconda dei contratti di riferimento: FT-PT75-PT50 – e la garanzia di effettuare l'intervallo per la consumazione della refezione nell'arco temporale 12,30-14,30 (seguendo la specifica pausa dei turni previsti nella fascia di cui sopra)

Permessi Mamma e Papà

L'Azienda adeguerà il proprio regolamento relativo ai cosiddetti "Permessi mamma e papà" a quanto previsto dalla vigente normativa di Telecom Italia.



Per le materie non normate e non novellate dal presente accordo, le parti confermano la validità di tutti gli accordi vigenti alla data di sottoscrizione della presente intesa.

Il presente Accordo costituisce un corpo unico ed inscindibile con gli accordi sottoscritti in pari data.

Letto, confermato e sottoscritto.

per l'Unione degli Industriali di Napoli

per la Telecontact Center S.p.A.

per la SLC-CGIL

per la FISTel-CISL

per la UILCOM-UIL

per la RSU