

*IPTE***Verbale di Accordo**

Addì 30 gennaio 2006, in Roma

Tra

Il Gruppo 3 Italia

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL nazionali e territoriali, unitamente alle RSU

**Premessa**

Le parti, al fine di migliorare le condizioni di lavoro nell'ambito dei Contact center ( di seguito cc), che l'Azienda conferma asset strategico, concordano sulla necessità di definire e ottimizzare la programmazione degli orari e della turnistica dei customer assistant, fermo restando la necessità di mantenere/migliorare la qualità del servizio.

Inoltre si conferma il ricorso alla job rotation in quanto strumento utile a migliorare, da un lato, l'efficacia e l'efficienza nella gestione del servizio e dall'altro a cogliere l'esigenza dei lavoratori di ampliare le proprie competenze.

Ciò premesso, le parti concordano quanto segue.

**Orari di lavoro**

Il servizio dovrà garantire una copertura oraria h24 .La programmazione della turnistica dalle 0:00 alle 8:00 coinvolge tutte le strutture di cc con rotazione quadrimestrale, ad eccezione di Milano.

I PT 4 e i PT5 presteranno, di norma ,servizio a partire dalle ore 6:00 e con termine del turno non oltre le 0:00.

Ai full time e i PT6 non saranno attribuiti turni che abbiano inizio o finiscano nella fascia 00,01 - 5,59.

La normale programmazione dei turni garantirà un periodo di riposo di almeno 12 ore tra un turno e l'altro.

**Visibilità turni**

Per il personale turnista PT 5 e PT 6 e FT, sarà garantita una visibilità dei turni di cinque settimane più ulteriori 5 settimane dei riposi; al personale turnista PT 4 la visibilità dei riposi sarà di 10 settimane.

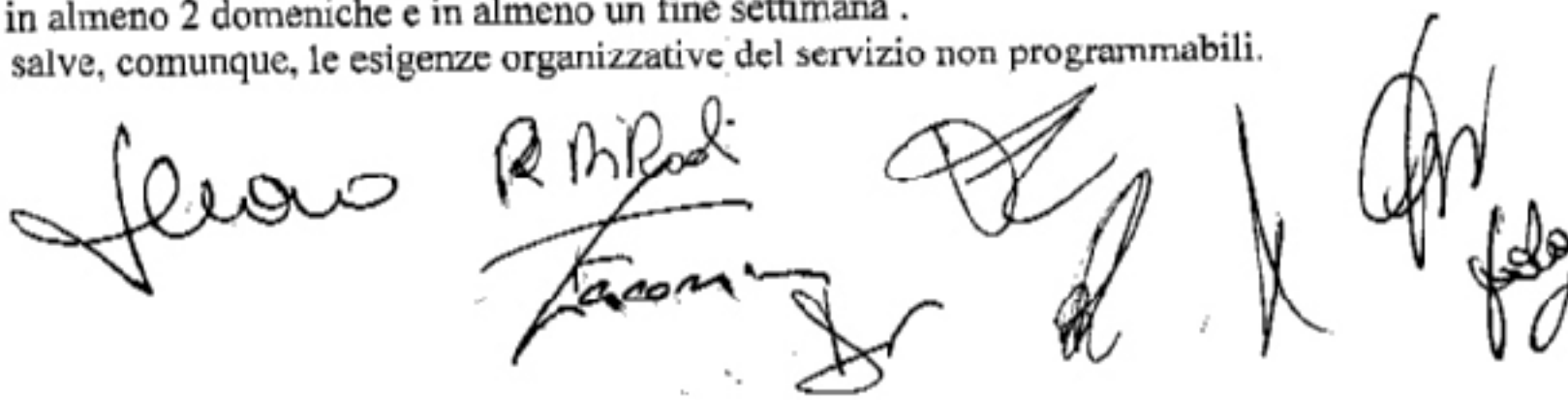
La pubblicazione dei turni avverrà settimanalmente con il sistema detto "rolling".

Sono fatte salve, comunque, le esigenze organizzative del servizio non programmabili.

**Riposi domenica e fine settimana**

A tutti i customer assistant, verrà data la possibilità, nell'arco delle 5 settimane rolling, di poter fruire del riposo in almeno 2 domeniche e in almeno un fine settimana .

Sono fatte salve, comunque, le esigenze organizzative del servizio non programmabili.



## Cambi turno

Il cambio turno richiesto dai customer assistant, è, di norma, accolto in ragione di 8 volte (inteso come 4 richieste + 4 accettate) nell'arco di un mese solare, a condizione che:

- avvenga tra soggetti con caratteristiche tali da garantire l'erogazione del medesimo livello di servizio da parte del team di lavoro;
- avvenga a parità di profilo orario.

Dovrà, inoltre, essere garantito un periodo minimo di riposo tra un turno e quello successivo comunque non inferiore alle 10 ore: nel caso di un singolo cambio turno l'eventuale minor riposo di un'ora rispetto alle 11 fissate dalla legge sarà recuperato nell'arco degli intervalli dei 2 giorni lavorativi successivi. Nel caso, invece, di cambi turni consecutivi con intervalli al disotto delle 11 ore, le minori ore di riposo complessive saranno compensate nell'arco degli intervalli delle 2 settimane successive all'ultimo cambio turno.

## Tutela mamme lavoratrici

Fino al 36° mese di vita del bambino le mamme lavoratrici potranno prestare servizio solo nei turni compresi nella fascia oraria che va dalle 8.00 alle 21.00. Non viene prevista, inoltre, attività lavorativa nei fine settimana e nei festivi.

Una volta esaurito il periodo di congedo parentale (ex astensione facoltativa), alla dipendente che ne farà richiesta sarà concesso un ulteriore periodo di aspettativa fino al compimento del primo anno del figlio; per tale ulteriore periodo l'azienda erogherà un importo corrispondente al 30% della retribuzione.

Compatibilmente con le esigenze tecnico-organizzative, alle mamme lavoratrici che ne facciano richiesta verrà concesso il passaggio temporaneo a tempo parziale per un periodo di 12 mesi da usufruire continuativamente in un unico periodo ovvero per un periodo di 3 mesi rinnovabile continuativamente una sola volta per altri 3 mesi, nell'arco di tempo compreso dalla nascita fino al compimento del 36° mese del figlio.

Fino al compimento dell'ottavo anno del bambino, la mamma lavoratrice potrà usufruire di permessi retribuiti per malattia bimbo fino ad un massimo di 5 giornate/anno, indipendentemente dal numero di figli.

Inoltre, per le attività connesse all'inserimento del bimbo all'asilo nido o alla scuola materna, la mamma lavoratrice avrà a disposizione ulteriori 24 ore di permesso retribuito per ogni figlio, da riproporzionare in base al profilo orario, fruibili anche frazionate durante il 1° mese di inserimento.

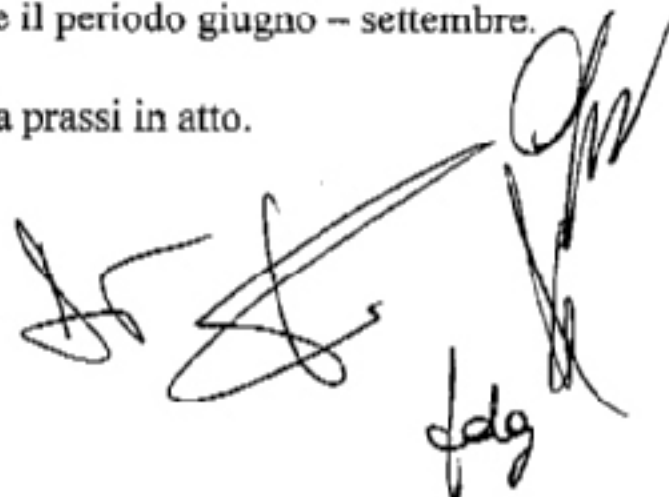
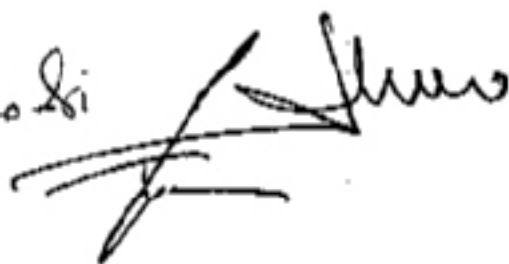
Quanto sopra si applica anche ai padri che dimostrino di essere unici affidatari della prole.

## Ferie

Si individua come periodo di godimento di almeno 2 settimane di ferie il periodo giugno - settembre.

Riguardo alla procedura di richiesta e concessione ferie, si conferma la prassi in atto.

R. N. R. S. i



**Pause ex legge n. 626/94**

La prima pausa di quelle previste dalla legge sarà effettuata non prima di un'ora e mezza dall'inizio del turno.

**Verifica**

Entro il prossimo mese di luglio 2006 le parti concordano di effettuare una prima verifica sull'andamento del sistema di turni definito con il presente accordo, con particolare riferimento a:

- orari turni mamme;
- regole per i cambi turno;
- distribuzione dei turni nell'arco della giornata che, tenuto conto dei dati consuntivati, consenta una pianificazione della distribuzione dei turni per profilo orario.

**Secondo livello di contrattazione**

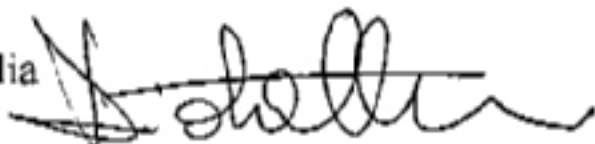
L'azienda conferma la propria disponibilità ad incontrarsi in merito alla contrattazione di 2° livello.

**Decorrenza**

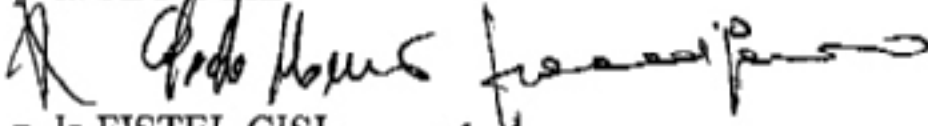
Il presente accordo avrà decorrenza dall'1 marzo 2006.

Letto, confermato e sottoscritto.

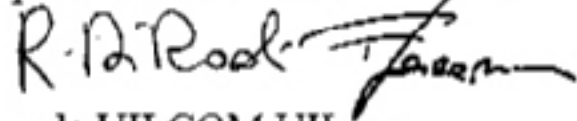
p. il Gruppo 3 Italia



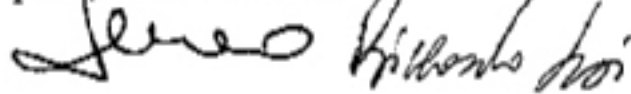
p. la SLC CGIL



p. la FISTEL CISL



p. la UILCOM UIL



p. le RSU

