

VERBALE DI INCONTRO

Addì 24 novembre 2009, in Roma, si sono incontrati

il Gruppo 3 Italia (H3G SpA, 3 Italia S.p.A. e 3Lettronica Industriale S.p.A.)

e

la SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL nazionali e territoriali, unitamente al coordinamento nazionale delle RSU del Gruppo 3 Italia.

Premesso che l'Azienda ha rappresentato quanto segue:

- l'Azienda, valorizzando le attività e le professionalità dei propri Contact Center, si propone di offrire un servizio di maggior qualità ai clienti ad alto valore, attraverso la realizzazione del Progetto Verde;
- il Progetto, infatti, si propone di differenziare il servizio fornito in funzione del valore della propria Customer Base. Ad ogni gruppo di operatori sarà assegnato un portafoglio clienti definito, con l'obiettivo di mantenerne e accrescerne il valore;
- si passerà, quindi, da una logica di gestione parcellizzata per attività ad una logica integrata di gestione per cliente, che fidelizzi il rapporto tra cliente e Azienda;
- In funzione di quanto sopra descritto si rende necessario adeguare parzialmente l'organizzazione del lavoro.

A seguito della suddetta rappresentazione si è verificata la necessità di adottare i seguenti orari di lavori e la seguente turnistica.

Orari di lavoro

Il servizio dovrà essere garantito dalle 9.00 alle 21.00, dal lunedì al sabato. Nella fase iniziale del progetto e per la sola giornata del sabato sarà sperimentato l'orario di lavoro 9.00-18.00.

Turni

Fermo restando la visibilità dei turni di 7 settimane e la visibilità dei riposi di 10 settimane, ogni operatore avrà la possibilità di chiedere cambi turno illimitati a tutti i colleghi del proprio Pool, indipendentemente dal profilo orario, e a sola condizione che la copertura giornaliera sia garantita. L'operatore potrà anche chiedere una variazione del proprio turno di lavoro che sarà approvata automaticamente a condizione che sia garantita la copertura giornaliera. In caso di mancata copertura totale o parziale del turno, la variazione dovrà essere approvata dal Responsabile.

Si conferma che la programmazione delle ferie, viste le proposte dei singoli componenti di ogni Pool, seguirà le modalità di pianificazione e approvazione in vigore.

Il progetto partirà il 18 gennaio 2010 coinvolgendo inizialmente 5 Pool, uno per ogni Call Center. L'estensione dello stesso sul resto della popolazione di Customer Care avverrà il 2 febbraio 2010.

Nei primi 8 mesi l'Azienda monitorerà l'andamento del progetto al fine della ottimizzazione dell'applicazione.

In coerenza con l'accordo del 8 novembre 2007 sui percorsi specialistici, accordo che si conferma, superato tale periodo di monitoraggio, la prosecuzione della partecipazione al progetto porterà alla maturazione della professionalità prevista dalla declaratoria del 5°. Nei casi eccezionali, il personale che non avesse conseguito la professionalità necessaria sarà coinvolto in iniziative formative idonee a colmare le carenze registrate per favorirne il passaggio al 5° livello. Fermo restando quanto precede, le parti si incontreranno in settembre 2010 per una verifica del suddetto percorso.

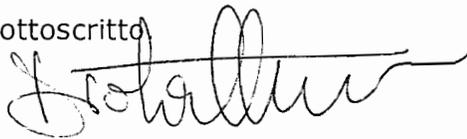
Le parti si incontreranno a Giugno e Settembre 2010 per effettuare una verifica della fase applicativa del progetto. Nella seconda verifica sarà anche valutata la possibilità di migliorare l'attuale visibilità relativa ai riposi.

Per tutte le altre materie, le parti confermano gli accordi sindacali in essere ivi compresa la Job rotation.

Ai fini della migliore gestione del cliente e per ottemperare alle disposizioni dell'Agcom, il personale si presenterà al cliente con il proprio nome di battesimo più codice identificativo del Pool.

Letto, confermato e sottoscritto

p. il Gruppo 3 Italia



Francesco D'Agostino

p. la SLC CGIL

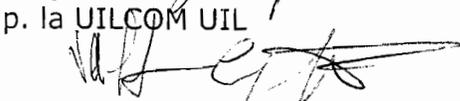


Giuseppe Feddo

p. la FISTEL CISL



p. la UILCOM UIL



p. il Coordinamento delle RSU



Manuela Casare

