

ACCORDO SINDACALE

In data 5 aprile 2018,

tra

Pronto Assistance Servizi S.c.r.l. (di seguito "PAS")

e

le Rappresentanze Sindacali Aziendali di PAS FIRST CISL, FISAC CGIL e UILCA UIL ed i Coordinamenti di UnipolSai Assicurazioni FIRST CISL, FISAC CGIL e UILCA UIL

PREMESSO CHE

- In data 27/11/2017 PAS ha presentato l'analisi sulla situazione operativa del Call Center Assistenza Ramo XVIII, evidenziando come, soprattutto nella giornata del sabato, non si riescono a raggiungere i livelli di servizio che sono necessari per l'efficiente svolgimento dell'attività di "Assistenza Ramo XVIII";
- In data 15/12/2017 PAS ha presentato il nuovo sistema informativo gestionale, che nel corso del 2018 sarà progressivamente implementato per la gestione delle attività all'interno del Call Center "Assistenza Ramo XVIII";
- in data 15/1/2018, 29/1/2018, 28/2/2018 e 1/3/2018 le Parti hanno svolto ulteriori approfondimenti in relazione alle nuove modalità che saranno attuate per organizzare in modo più efficace le attività riguardanti sia l'Assistenza Ramo XVIII sia il "Servizio Clienti";
- in data 4/4/2018 e 5/4/2018 le Parti si sono incontrate al fine di definire la nuova disciplina normativa in materia di orario di lavoro riguardante i servizi di call center e, nello stipulare il presente accordo, l'Impresa ha ulteriormente confermato che – in caso di futuri ulteriori incrementi delle attività di competenza della funzione "Servizio Clienti" rispetto a quanto finora presentato – si privilegeranno i percorsi di mobilità riguardanti i dipendenti operanti nella funzione "Assistenza Ramo XVIII", tenendo in considerazione la pregressa provenienza da altre attività di PAS.

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

- 1) Le premesse formano parte integrante dell'accordo
- 2) ORARIO DI COPERTURA DEL SERVIZIO E TURNI DI LAVORO

A far data dal 1° maggio 2018 verrà osservato il seguente orario di copertura del servizio:

- > Assistenza Ramo XVIII: 24 ore su 24
- > Servizio Clienti: Lunedì – Venerdì 8.00 – 19.30, Sabato 8.00 – 14.00

Con pari decorrenza al personale operante nei servizi di call center saranno applicati i turni riportati nell'allegato A che costituisce parte integrante del presente verbale d'accordo.

[Area containing multiple handwritten signatures in blue ink, including names like "Maurizio" and "D. H."]

3) FASCE ORARIE SOGGETTE A MAGGIORAZIONE

A far data dal 1° maggio 2018 le fasce orarie soggette a maggiorazione saranno le seguenti:

GIORNATA	FASCIA ORARIA	MAGGIORAZIONE
dal Lunedì al Venerdì	dalle 20 alle 21(art.169 CCNL)	9%
	dalle 21 alle 22	15%
	dalle 22 alle 6	20%
	dalle 6 alle 8	15%
Sabato	dalle 14 alle 22	15%
	dalle 22 alle 6	20%
	dalle 6 alle 8	15%
Domenica	dalle 6 alle 22 (art.112 CCNL)	30%
	dalle 0 alle 6 e dalle 22 alle 24	45%
Semifestivo	(dopo mezza giornata di lavoro)	45%

La maggiorazione prevista dall'art. 111 del CCNL ANIA 22/2/2017 per il lavoro straordinario compiuto in un giorno festivo viene elevata complessivamente al 45%.

Si precisa che in ogni caso la maggiorazione superiore assorbirà quella inferiore.

4) ALTRI ISTITUTI NORMATIVI

a) INSERIMENTI PER PUNTE DI INTENSA ATTIVITA' DI CARATTERE STAGIONALE

Con riferimento a situazioni in cui si verificano punte di più intensa attività di carattere stagionale connesse al ciclo produttivo e/o richieste indifferibili da parte del mercato, l'Impresa effettuerà inserimenti utilizzando il contratto di somministrazione a tempo determinato.

b) TURNI FISSI DI LAVORO

L'impresa si impegna ad accogliere le richieste, presentate dalle lavoratrici/lavoratori dipendenti con bambini fino al 3° anno di vita, di passaggio da uno schema di lavoro a turni variabili ad uno schema di lavoro a turno fisso nella percentuale massima del 10% dell'organico dipendente dell'unità organizzativa di appartenenza. Nel caso di un numero di richieste superiore rispetto alle possibili disponibilità, il criterio di scelta sarà rappresentato dalla data di nascita del bambino

Con riferimento alle lavoratrici in gravidanza, l'impresa si impegna a garantire un turno fisso.

L'impresa si impegna ad accogliere le richieste, presentate dalle lavoratrici/lavoratori dipendenti con anzianità aziendale superiore a 12 anni, di passaggio da uno schema di lavoro a turni variabili ad uno schema di lavoro a turno fisso nella percentuale massima del 5% dell'organico dipendente dell'unità organizzativa di appartenenza.

c) CAMBI DI TURNO

Sarà possibile richiedere cambi di turno giornalieri tra lavoratori inquadrati nella disciplina speciale parte terza del CCNL solo fra regimi d'orario uniformi e garantendo l'effettiva presenza nell'ambito del cambio concordato.

Saverio

[Signature]

[Signature]

Nicola Liscia

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

d) **RIPOSO COMPENSATIVO COINCIDENTE CON GIORNATA FESTIVA**

In caso di coincidenza del giorno di riposo compensativo settimanale dal lunedì al venerdì con una giornata festiva, verrà riconosciuto un giorno di permesso retribuito fruibile con le stesse modalità previste per l'utilizzo delle ferie ovvero un giorno di paga base aggiuntivo alla normale retribuzione.

e) **DIVERSIFICAZIONE DELLE ATTIVITA'**

Fermo restando quanto previsto in materia dal vigente CCNL, all'interno della funzione "Servizio Clienti" la distribuzione delle attività non telefoniche avverrà fra tutti gli operatori in modo omogeneo e continuativo con riferimento di massima all'arco temporale di 15 giorni anche in relazione a nuove attività che dovessero in futuro subentrare.

All'interno del Call Center "Assistenza Ramo XVIII", fermo restando l'attuale configurazione delle attività in termini esclusivamente telefonici, qualora in futuro le innovazioni tecnologiche consentissero di individuare nuove attività non telefoniche, l'Impresa darà informazione alle OO.SS.AA. in merito alle relative modalità applicative.

5) **MOBILITA' PROFESSIONALE**

Con riferimento alla mobilità professionale si conferma l'applicazione di quanto previsto all'art. 6 del Cia Unipol 13/5/2016 in materia di apposite ricerche interne ove si determinino esigenze di organico. In tal senso, compatibilmente con le professionalità richieste, verrà data priorità al personale inquadrato nella Disciplina Speciale Parte III del CCNL, tenendo in considerazione l'anzianità di servizio e le peculiarità dell'attività svolta.

6) **SISTEMI TECNOLOGICI**

Sulla base dell'esperienza maturata (ad esempio, reclami e lamentele presentate dalla clientela) e al fine di tutelare l'Impresa ed i lavoratori a fronte di eventuali contestazioni provenienti dagli utenti, le Parti convengono inoltre di procedere - secondo le modalità e procedure riportate nell'allegato B - alla conservazione dei dati e delle informazioni raccolte telefonicamente all'interno dei Servizi di Call Center.

Con riferimento a quanto previsto dal 1° comma dell'art. 4 della legge 300/1970, le Parti convengono altresì che gli impianti e le tecnologie in uso nei Servizi di Call Center sono strumenti indispensabili per il corretto svolgimento delle funzioni aziendali e quindi necessari per finalità organizzative e produttive.

7) **CONDIZIONI PARTICOLARI DI ORARIO NEL SERVIZIO CLIENTI**

Nella giornata del Santo Patrono e nella giornata semifestiva del 2 novembre verrà garantito il normale presidio del Servizio Clienti.

Nelle giornate del 14 agosto e del 16 agosto verrà garantito il normale presidio del Servizio Clienti. Se tali giornate cadono di sabato, il Servizio Clienti rimarrà chiuso.

Nelle giornate semifestive del 24 dicembre e del 31 dicembre verrà garantito il normale presidio del Servizio Clienti per tutta la mattina. Se tali giornate cadono di sabato, il Servizio Clienti rimarrà chiuso.

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like "Gallo", "Santoro", and others.]

Nella giornata festiva del Venerdì di Pasqua verrà garantito il normale presidio del Servizio Clienti.

Nella giornata del sabato di Pasqua il Servizio Clienti rimarrà chiuso.

- 8) Con riferimento alle esigenze di copertura del servizio nel Call Center Assistenza Ramo XVIII, le Parti hanno individuato, tra le altre, una serie di possibili soluzioni interne, di cui alcune operative sin da subito ed altre attivabili in via sperimentale previa verifica fra le Parti di funzionalità rispetto all'obiettivo prefissato.

Le soluzioni che saranno rese operative sin da subito sono:

a) **LAVORO STRAORDINARIO - SUPPLEMENTARE**

L'Impresa potrà richiedere l'effettuazione di lavoro straordinario - supplementare su base volontaria nelle giornate in cui per l'operatore non è prevista la prestazione lavorativa ordinaria sulla base del calendario dei turni.

Il lavoro straordinario - supplementare compiuto in tali giornate viene retribuito fin dalla prima ora con un compenso pari alla paga oraria aumentata del 20%.

b) **PART TIME VERTICALE**

Il personale in servizio alla data di sottoscrizione del presente accordo nel limite del 10% dell'organico in forza presso l'Assistenza Ramo XVIII potrà passare su base volontaria al profilo orario a part time verticale di 24 ore settimanali, da effettuarsi nelle giornate di sabato, domenica e lunedì sulla base dei turni riportati nell'allegato A.

Per il personale assunto in data successiva alla sottoscrizione del presente accordo potrà essere applicato il nuovo profilo orario a part time di 24 ore settimanali con una distribuzione della prestazione lavorativa nell'arco della settimana differenziata a seconda della stagionalità sulla base dei turni riportati nell'allegato A.

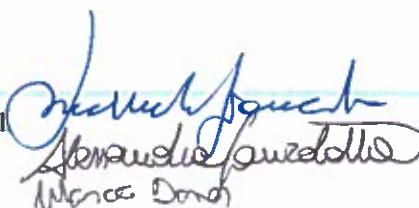
Le Parti convengono di incontrarsi entro il 31/12/2018 per effettuare una verifica nell'ambito del quale esaminare gli effetti delle succitate soluzioni interne individuate e rese immediatamente operative. Qualora le stesse risultassero insufficienti, saranno sperimentate ulteriori possibili misure (come ad esempio reperibilità occasionale, maggiore frequenza del turno ordinario nella giornata del sabato, introduzione di un turno non multiperiodale con giornata di riposo fisso la domenica e altra giornata non lavorativa infrasettimanale fra il martedì ed il venerdì), atte al miglior funzionamento dello specifico servizio alla clientela.

9) **DECORRENZA E DURATA**

Il presente accordo annulla e sostituisce il precedente accordo e relativi allegati del 5/10/2015, avrà decorrenza dall'1/1/2018 e scadrà il 31/12/2019 e si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta da fornire un mese prima della scadenza.

Letto, sottoscritto e confermato

Pronto Assistance Servizi S.c.r.l.


Amanda Paredotti
Marco Dandi

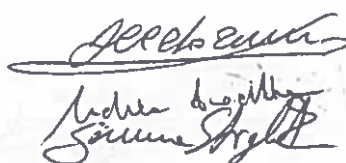




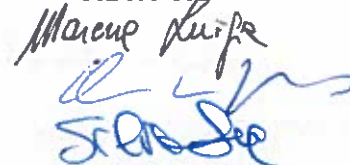
FIRST-CISL



FISAC-CGIL


Andrea Lucchetti
Gianna Sprelli

UILCA-UII


Marcello Ruffa
S. Ruffa



ASSISTENZA RAMO XVIII

1) Profili orari:

Orario	Dettaglio
H 37 FT	<p>Schema orario multiperiodale operativo 24h su 24 -365 gg all'anno.</p> <p>Orario settimanale medio: 37 ore con settimane alternate da 45 ore (su 6 giorni lavorativi) e 29 ore (su 4 giorni lavorativi)</p> <p>Nelle settimane da 6 giorni lavorativi, 5 giornate da 8 ore e 1 giornata da 5 ore. Nelle settimane da 4 giorni lavorativi, 3 giornate da 8 ore e 1 giornata da 5 ore. Nella giornata da 5 ore si applicano gli schemi orari indicati per i part time 25 ore.</p>
H 30 PT	<p>Schema orario multiperiodale operativo 24h su 24 -365 gg all'anno.</p> <p>Orario settimanale medio: 30 ore con settimane alternate da 36 ore (su 6 giorni lavorativi) e 24 ore (su 4 giorni lavorativi)</p> <p>N.B.: in caso di turno notturno dalle 22.45 alle 7.15: 6 ore ordinarie + 2 ore di lavoro supplementare.</p>
H 25 PT	<p>Schema orario multiperiodale operativo 24h su 24 - 365 gg all'anno</p> <p>Orario settimanale medio: 25 ore con settimane alternate da 30 ore (su 6 giorni lavorativi) e 20 ore (su 4 giorni lavorativi)</p> <p>N.B.: in caso di turno notturno dalle 22.45 alle 7.15: 5 ore ordinarie + 3 ore di lavoro supplementare.</p>
H 24 PT	<p>a) <u>Personale in servizio alla data di sottoscrizione del presente accordo</u></p> <p>Schema orario dalle 7.00 alle 23.00 - 365 gg all'anno</p> <p>24 ore su 3 giorni lavorativi da 8 ore: sabato, domenica e lunedì Si applicano gli schemi orari indicati per i full time 37 ore (escluso il turno notturno)</p> <p>Nel limite del 10% dell'organico in forza presso l'Assistenza Ramo XVIII.</p> <p>b) <u>Personale assunto in data successiva alla sottoscrizione del presente accordo</u></p> <p>Schema orario dalle 7.00 alle 24.00 - 365 gg all'anno</p> <p><u>Mesi estivi (Giugno, Luglio, Agosto, Settembre)</u> 24 ore su 4 giorni lavorativi da 6 ore: venerdì, sabato, domenica e lunedì Si applicano gli schemi orari indicati per i part time 30 ore (escluso il turno notturno)</p> <p><u>Mesi restanti</u> 24 ore su 3 giorni lavorativi da 8 ore: venerdì, sabato e lunedì Si applicano gli schemi orari indicati per i full time 37 ore (escluso il turno notturno)</p>
H 20 PT	<p>Schemi orari multiperiodali operativi 24h su 24h - 365 gg l'anno.</p> <p>Orario settimanale medio: 20 ore con settimane alternate da 24 ore (su 6 giorni lavorativi) e 16 ore (su 4 giorni lavorativi)</p> <p>N.B.: in caso di turno notturno dalle 22.45 alle 7.15: 4 ore ordinarie + 4 ore di lavoro supplementare</p>

Handwritten signature

Handwritten signature and checkmark

Multiple handwritten signatures and initials at the bottom of the page

2) Schemi orari:

a) FULL TIME 37 ORE e PART TIME VERTICALE 24 ORE:

Nelle giornate da 8 ore

n°	Ora inizio	Ora fine	Pausa pranzo
1	7,00	16,00	12,30 - 13,30
2	7,30	16,30	13,00 - 14,00
3*	8,00	17,00	12,00 - 13,00
4	8,30	17,30	13,00 - 14,00
5	9,00	18,00	13,00 - 14,00
6	9,30	18,30	13,30 - 14,30
7	10,30	19,30	14,00 - 15,00
8*	11,30	20,30	13,30 - 14,30
9	14,00	23,00	18,30 - 19,30 / 19,30 - 20,30 / 20,30 - 21,30
10	22,45	7,15	2,30 - 3,00 / 3,00 - 3,30 / 3,30 - 4,00

* turno riferito ai team leader.

Nella giornata da 5 ore per il personale full time si applicano gli schemi orari indicati per i part time 25 ore.

b) PART TIME 30 ORE e NEOASSUNTI A PART VERTICALE 24 ORE: giornate da 6 ore

n°	Ora inizio	Ora fine	Pausa pranzo
1	7,00	13,00	
2	8,00	14,00	
3	8,30	14,30	
4	9,00	15,00	
5	13,30	19,30	
6	15,30	21,30	
7	17,00	23,00	
8	18,00	24,00	
9*	22,45	7,15	2,30 - 3,00 / 3,00 - 3,30 / 3,30 - 4,00

* comprensivo di 2 ore di lavoro supplementare

c) PART TIME 25 ORE: giornate da 5 ore

n°	Ora inizio	Ora fine	Pausa pranzo
1	7,00	12,00	
2	8,00	13,00	
3	8,30	13,30	
4	9,00	14,00	
5	9,30	14,30	
6	14,00	19,00	
7	15,30	20,30	

Handwritten signature

Handwritten mark

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page

8	16,00	21,00	
9	17,00	22,00	
10	18,00	23,00	
11	19,00	24,00	
12*	22,45	7,15	2,30 – 3,00 / 3,00 – 3,30 / 3,30 – 4,00

* comprensivo di 3 ore di lavoro supplementare.

NOTA A VERBALE

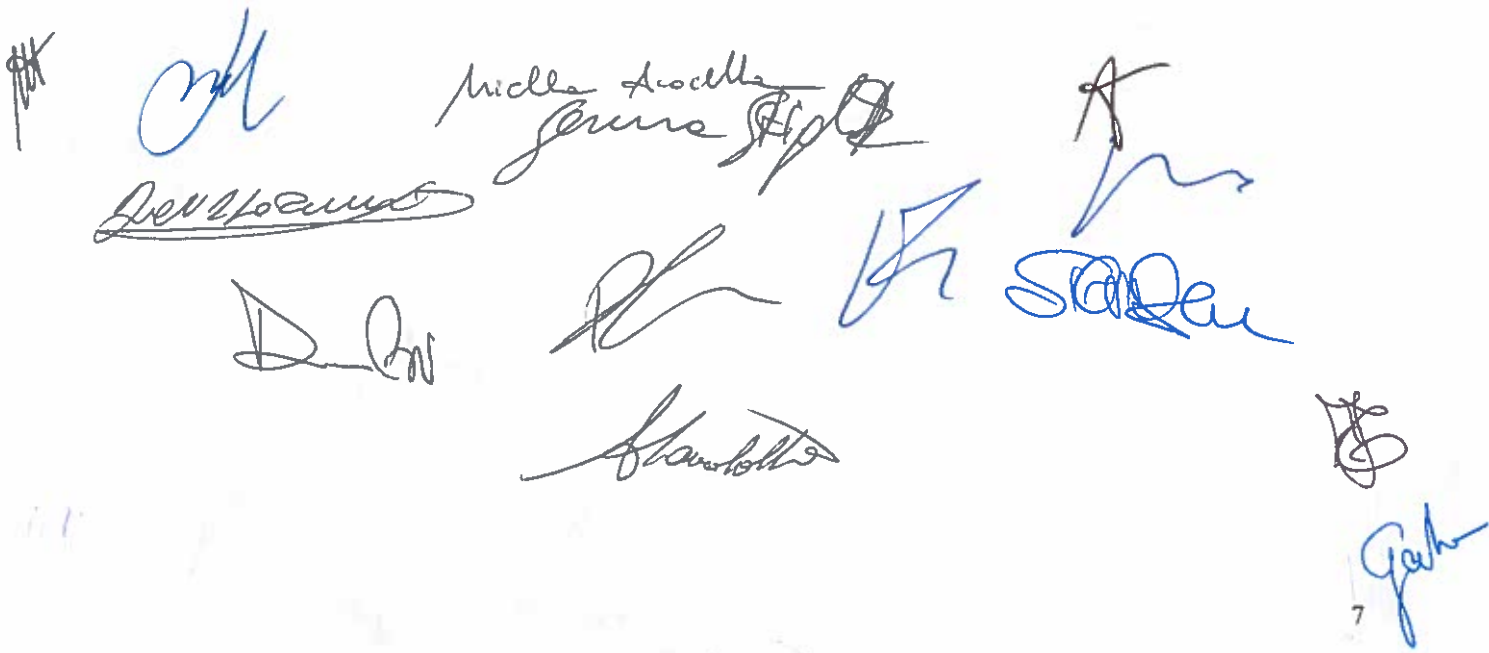
Con riferimento al personale in servizio alla data di sottoscrizione del presente accordo, non sarà applicato il turno notturno:

- agli operatori che hanno attualmente un orario di lavoro di 25 ore settimanali;
- agli operatori che facessero richiesta di passare al profilo orario a 25 ore settimanali nel limite del 10% dell'organico in servizio presso l'Assistenza Ramo XVIII.

d) PART TIME 20 ore: giornate da 4 ore

n°	Ora inizio	Ora fine	Pausa pasto
1	7.30	11.30	
2	8.30	12.30	
3	9.00	13.00	
4	10.00	14.00	
5	14.00	18.00	
6	15.00	19.00	
7	16.00	20.00	
8	17.00	21.00	
9	19.00	23.00	
10	20.00	24.00	
11*	22.45	7.15	2.30 – 3.00, 3.00 – 3.30, 3.30 – 4.00

* comprensivo di 4 ore di lavoro supplementare.



 Multiple handwritten signatures in blue ink are present below the table. Some are clearly legible, such as "Nicola Accella" and "Giuseppe". There are also several illegible signatures and initials.

SERVIZIO CLIENTI

1) Profili orari:

Orario	Dettaglio
H 37 FT	4 giornate da 8 ore e 1 giornata da 5 ore
H 30 PT	5 giornate da 6 ore
H 25 PT	5 giornate da 5 ore
H 24 PT *	3 giornate da 8 ore (lunedì, martedì e mercoledì)
H 20 PT	5 giornate da 4 ore

* Nella fase iniziale in via sperimentale il profilo è assegnabile nella misura massima del 10% dell'organico per ognuno dei due reparti che compongono il "Servizio Clienti": nel caso di un numero superiore di richieste, il criterio di scelta sarà la maggiore anzianità aziendale.

2) Schemi orari:

a) FULL TIME 37 ORE e PART TIME VERTICALE 24 ORE:

Nelle giornate da 8 ore

n°	Ora inizio	Ora fine	Pausa pranzo
1	7,50	16,50	12,00 - 13,00
2	8,00	17,00	12,00 - 13,00
3	8,30	17,30	12,30 - 13,30
4	9,00	18,00	13,00 - 14,00
5	9,30	18,30	13,30 - 14,30
6	10,30	19,30	14,00 - 15,00

Nella giornata da 5 ore per il personale full time si applicano gli schemi orari indicati per i part time 25 ore.

b) PART TIME 30 ORE: giornate da 6 ore

n°	Ora inizio	Ora fine
1	8,00	14,00
2	8,30	14,30
3	9,30	15,30
4	13,30	19,30

c) PART TIME 25 ORE: giornate da 5 ore

n°	Ora inizio	Ora fine
1	8,00	13,00
2	8,30	13,30

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
 8
[Handwritten signature]


3	9,00	14,00
4	9,30	14,30
5	13,00	18,00
6	14,30	19,30




d) PART TIME 20 ORE: giornate da 4 ore

n°	Ora inizio	Ora fine
1	9,00	13,00
2	10,00	14,00
3	14,00	18,00
4	15,30	19,30






Michele Lucella
 Enrico



 Maurizio

SISTEMI TECNOLOGICI

Il sistema di registrazione sarà attivo su tutte le chiamate effettuate e ricevute attraverso l'applicazione "Phonebar" installata sui personal computer ubicati esclusivamente nei Servizi di Call Center. Presso i locali saranno funzionanti altri apparecchi telefonici non soggetti a registrazione.

L'Impresa provvederà ad informare il personale dei Servizi di Call Center attraverso appropriato ordine di servizio che gli operatori controfirmeranno per presa visione; tramite gli stessi operatori e/o con altre modalità, si provvederà ad informare i clienti delle registrazioni telefoniche nei casi in cui queste siano attivate.

Le registrazioni saranno salvate in formato digitale su supporti informatici, crittografate e mantenute per un periodo temporale di 365 giorni trascorso il quale saranno cancellate con procedura automatizzata. Per Assistenze che prevedano l'intervento dell'Equipe Medica, l'Impresa si riserva - a fronte di possibili contenziosi - di mantenere la registrazione oltre i 365 giorni stabiliti. In tutti i casi di contestazione di terzi e/o di discordanze tra il contenuto della telefonata e quanto registrato, l'Impresa potrà disporre l'ascolto attraverso richiesta formale alla struttura preposta alla conservazione dei dati secondo la seguente procedura.

All'ascolto della telefonata registrata oggetto di contestazione dovranno essere presenti:

- il dipendente che ha effettuato l'operazione o, in sua assenza, persona da lui delegata per iscritto;
- la/e persona/e indicata/e dall'Impresa;
- eventualmente, a discrezione dell'Impresa, anche altre persone coinvolte nella contestazione;
- un dirigente delle rappresentanze sindacali aziendali delle organizzazioni sindacali firmatarie del presente accordo a scelta del lavoratore interessato.

I dati e il contenuto delle registrazioni non saranno utilizzati per finalità di controllo a distanza dei lavoratori ed in nessun modo saranno utilizzati a fini diversi da quelli perseguiti dal presente accordo e dagli adempimenti ed obblighi di legge in materia. L'Impresa non effettuerà contestazioni nei confronti degli operatori, salvo il caso di dolo o di colpa grave.

Michele Di Salle
Gennaro
Stella
Galea
Stella
Stella
Stella
Stella
Stella