

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 22 febbraio 2017

Tra

Acea8cento Srl rappresentata da: Frachey, Giordano, Lanciotti

assistita da Acea SpA rappresentata da: Zangrillo, Bufano, Airoidi, Concezzi

e

Le Organizzazioni Sindacali

FILCTEM CGIL rappresentata da: Zinanni, Di Cesare, Votano, Compagnoni,
Vitantoni, Carpi, Pontieri, Iannarilli, Petrangeli

FLAEI CISL rappresentata da: Biasini, Giocondi, Sirni, De Serio, D'Andrea,
Venanzangeli, Di Marco

UILTEC UIL rappresentata da: Lupi, Cesi, Fuselli, Lucidi, Renna, Cenfi

Premesso che

- Acea8cento è la Società del Gruppo Acea che gestisce per le Società clienti del Gruppo le attività di "contact center" con la clientela, attraverso tutti i canali di contatto a distanza, nel rispetto dei livelli di servizio concordati;
- la Società viene costituita nel 2008, con l'obiettivo di internalizzare il servizio di contatto telefonico, attraverso la creazione di una Newco dotata di competenze e strutture in grado di offrire servizi a distanza di qualità;
- in ragione dello specifico contesto di allora, la Società si è dotata di un Contratto Collettivo di Lavoro Aziendale che potesse meglio cogliere le caratteristiche di avvio e di sviluppo della stessa Società;
- detto Contratto, rinnovato da ultimo il 3 luglio del 2013, è scaduto alla data del 31 dicembre 2015.

Considerato che

- Il Gruppo Acea pone al centro delle sue strategie aziendali il cliente e la sua soddisfazione;
- in tali termini, intende favorire un più efficiente impiego delle risorse addette alle attività di relazione con la clientela in una logica di multicanalità (sportello, call center e web) che combini i canali tradizionali con quelli digitali al fine di offrire servizi in linea con le mutate esigenze del cliente;
- ciò oggi è reso possibile grazie allo sviluppo di nuove tecnologie e all'utilizzo dei nuovi sistemi informativi implementati nel corso del 2016 (ultimo "rilascio" in produzione nel mese di dicembre scorso), che peraltro renderanno sempre più omogenee le attività di Customer Care nei diversi canali di contatto.

- La possibilità di operare su sistemi di Information Technology evoluti, integrati e digitali, oltre che trasversali a tutti i processi di *business*, presuppone una crescente valorizzazione del ruolo degli operatori dedicati al contatto con il cliente.
- In tale prospettiva il Contratto Collettivo di Lavoro Aziendale di Acea8cento, fortemente legato alla fase di start up della Società, ha ormai perso le sue caratteristiche iniziali e non appare più aderente al contesto di riferimento;
- pertanto, anche in ottica di *one company*, risulta opportuno adottare il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per gli addetti al settore elettrico, già applicato all'interno del Gruppo.

Tutto ciò premesso e considerato, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Accordo, le Parti dopo un approfondito esame delle tematiche connesse alla variazione contrattuale, che si conclude alla data odierna, condividono e convengono quanto segue:

1. Principi generali

Le Parti concordano che la presente variazione contrattuale tra il CCLA Acea8cento ed il CCNL per gli addetti al settore elettrico, operante in via esclusiva nei confronti del personale addetto alle attività di contact center, avvenga a decorrere dal 1° marzo 2017, nei termini specificatamente indicati nel presente Accordo e secondo i principi di:

- inscindibilità, non cumulabilità e non duplicazione dei trattamenti collettivi di primo e secondo livello e degli istituti disciplinati;
- salvaguardia delle condizioni economico-normative maturate.

2. Classificazione del personale

Le Parti convengono che alla data del 1° marzo 2017 i lavoratori verranno inquadrati nelle categorie previste dal CCNL per gli addetti al settore elettrico del 18 febbraio 2013 e successive modifiche, secondo la tabella di conversione allegata al presente Accordo (Allegato A), in base ai criteri di classificazione di cui all'art. 21 del CCNL Settore elettrico e tenendo conto:

- del contenuto e della natura delle mansioni svolte;
- delle competenze, del grado di autonomia e di responsabilità richieste per lo svolgimento delle mansioni assegnate e dell'esperienza acquisita;
- della ricorrenza degli elementi qualificanti ciascun livello di inquadramento come descritti nelle declaratorie contrattuali.

In coerenza con la prospettiva evoluzione ed arricchimento del contenuto e della natura delle mansioni svolte dai lavoratori della Società Acea8cento in una logica di operatività *end-to-end* e di soluzione delle problematiche dei clienti al primo contatto, sarà valutata congiuntamente tra le Parti, ove effettivamente ricorrente, la coerenza delle categorie attribuite all'atto della presente variazione con le nuove mansioni/attività effettivamente svolte. Detta valutazione sarà effettuata entro sei mesi dall'applicazione del CCNL elettrico ed avrà particolare riguardo alle figure professionali che per effetto delle previsioni di cui alla tabella allegata vedranno attribuito l'inquadramento nella categoria B1 del CCNL Settore elettrico.

3. Trattamento economico

Le Parti hanno compiutamente ed esaustivamente valutato e confrontato tutti gli elementi retributivi della c.d. "retribuzione fissa e continuativa" delle risorse interessate alla variazione contrattuale e si danno atto di quanto segue.

3.1. SUPERMINIMI e ADM.

Per quanto attiene agli emolumenti individuali a carattere fisso e continuativo, integrativi dei minimi retributivi (ADM, ADP, superminimo), si conviene che gli stessi saranno conservati solo nella parte eventualmente eccedente il differenziale tra il nuovo minimo integrato derivante dall'applicazione dei livelli di cui alla tabella allegata ed il precedente valore del minimo contrattuale più l'ex indennità di contingenza.

3.2. SCATTI DI ANZIANITA'

Per quanto attiene alla retribuzione individuale di anzianità, gli aumenti di anzianità già maturati verranno mantenuti a tutti gli effetti normativi e retributivi, nel valore economico percepito nel mese corrente.

4. Successione di istituti contrattuali

Il rapporto di lavoro del personale della Società Acea8cento sarà regolato dal Contratto Unico del Settore elettrico tempo per tempo vigente, senza eccezione alcuna per i trattamenti e gli istituti previsti nella previgente contrattazione collettiva, fatto salvo quanto specificamente definito nel presente Accordo.

Le Parti si danno atto che tale disciplina realizza, sotto il profilo economico e normativo complessivamente inteso, un trattamento di miglior favore rispetto a quello precedentemente in atto.

4.1. PERMESSI RIDUZIONE ORARIO (ROL)

Al fine di tenere conto della disciplina collettiva di provenienza relativamente alla durata settimanale dell'orario di lavoro, i permessi riduzione orario (ROL) eventualmente ancora in essere in capo ai singoli lavoratori alla data di applicazione del CCNL Settore elettrico dovranno essere integralmente fruiti entro il prossimo 30 aprile.

5. Polizza sanitaria

Verrà assicurata ai lavoratori della Società Acea8cento la copertura sanitaria integrativa alle condizioni tempo per tempo complessivamente concordate per il restante personale delle Società appartenenti al c.d. "perimetro storico"; ciò con decorrenza dall'atto della variazione contrattuale ove tecnicamente possibile, ovvero entro la prima data utile a consentire il corretto assolvimento di tutti gli obblighi/adempimenti amministrativi, retributivi e contabili previsti.

6. Ticket restaurant

A far data dalla variazione contrattuale ovvero dalla prima data tecnicamente utile, al personale della Società Acea8cento verrà corrisposto per l'anno 2017 il ticket nel valore nominale giornaliero pari a 11,00 (undici/00) Euro.

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

[Handwritten signatures and initials on the left margin]

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

Il corrispettivo a carico del lavoratore per l'anno 2017 è confermato nella misura di 0,10 Euro.

7. Semifestività

Le Parti si danno atto che, per effetto delle previsioni del presente Accordo, a tutto il personale della Società che, dalla data del 1° marzo 2017 vedrà applicato il CCNL Settore elettrico, troverà applicazione il regime delle semifestività di cui al punto 2.5 dell'Accordo di Gruppo del 29 luglio 2015.

8. Integrazione normativa contrattuale

Le parti, considerata la peculiarità e le caratteristiche della *mission* della Società Acea8cento, soggetta a notevoli picchi di attività in funzione dei volumi gestiti, il cui business produttivo costituisce peraltro un *unicum* all'interno del Gruppo e non trova rispondenza nell'ambito definito di applicazione del CCNL del Settore elettrico, convengono sulla necessità di procedere all'integrazione della seguente specifica disciplina al fine di tenere conto delle predette specificità del contesto produttivo:

8.1. PERCENTUALE DI UTILIZZO DEL LAVORO A TERMINE E IN SOMMINISTRAZIONE

Le parti, in attuazione della previsione di cui all'art. 23, 1° comma e 31, 1° comma del D.Lgs. 81/2015, convengono che le percentuali di utilizzo del personale a termine e in somministrazione, salvo i casi di eccezione previsti dal 2° comma degli stessi articoli citati, non possano superare, cumulativamente, il 25 % del numero dei lavoratori in forza al 31 dicembre dell'anno precedente a quello di assunzione.

9. Orari di lavoro

In considerazione del mutato quadro di contesto in cui si trova ad operare la Società e del progressivo evolversi delle attività di contatto con la clientela, le Parti, stante l'applicazione a far data dal 1° marzo 2017 del CCNL settore elettrico, si sono date atto dell'esigenza di rivedere complessivamente l'architettura degli orari di lavoro della Società anche per renderli coerenti con la durata settimanale prevista da tale CCNL.

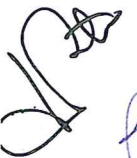

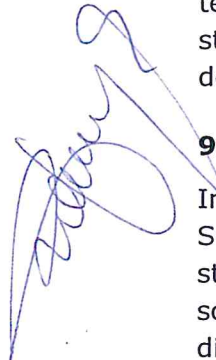
In ragione di quanto sopra le Parti individuano le tipologie orarie come definite e dettagliatamente descritte nell'Allegato B alla presente Intesa, la cui decorrenza è fissata a far data dal 1° marzo 2017, fatti salvi gli adempimenti tecnici necessari alla loro attuazione.

Le Parti si danno atto che le articolazioni orarie definite con il presente Accordo non danno luogo, in quanto di tipo giornaliero/sfalsato, non ricorrendone i presupposti, ad erogazioni aggiuntive.

Restano confermate le attuali regole di gestione delle pause da videoterminale e di programmazione delle spettanze annuali.

A far data dalla sua applicazione il presente Accordo sostituisce ogni altra disciplina precedente regolante le medesime materie.

Letto, confermato e sottoscritto




Bedrice Fatti
Cousani
B...
A...
K...
4





Allegato A

CUSE livello	CCLA livello
QS	
Q	Q
ASS	
AS	7
A1S	
A1	6
BSS	
BS	5 S 5
B1S	4
B1	3
B2S B2	2
CS C1 C2	1

[Handwritten signatures and scribbles]



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Large handwritten signatures and scribbles]

ORARI OPERATORI

	Settim.	LUNEDI'		MARTEDI'		MERCOLEDI'		GIOVEDI'		VENERDI'		SABATO'	
		Orario	pausa	Orario	pausa	Orario	pausa	Orario	pausa	Orario	pausa	Orario	pausa
Full Time 38 h.	1	10:15/19:00	14:00/14:45	09:30/18:15	13:45/14:30	08:45/17:30	13:00/13:45	08:00/16:45	12:15/13:00	07:50/13:50			RIPOSO
	2	07:50/13:50		10:15/19:00	14:00/14:45	09:30/18:15	13:45/14:30	08:45/17:30	13:00/13:45	08:00/16:45	12:15/13:00		RIPOSO
	3	08:00/16:45	12:15/13:00	07:50/13:50		10:15/19:00	14:00/14:45	09:30/18:15	13:45/14:30	08:45/17:30	13:00/13:45		RIPOSO
	4	08:45/17:30	13:00/13:45	08:00/16:45	12:15/13:00	07:50/13:50		10:15/19:00	14:00/14:45	09:30/18:15	13:45/14:30		RIPOSO
	5	09:30/18:15	13:45/14:30	08:45/17:30	13:00/13:45	08:00/16:45	12:15/13:00	08:00/16:45	12:15/13:00	10:15/19:00	14:00/14:45		RIPOSO
	6	07:50/16:45	12:15/13:00	07:50/16:45	12:15/13:00	07:50/16:45	12:15/13:00	07:50/16:45	12:15/13:00	07:50/16:45	12:15/13:00		07:50/13:10
Part Time 30 h.	1	08:15/14:15		08:15/14:15		08:15/14:15		08:15/14:15		08:15/14:15		RIPOSO	
	2	13:10/19:10		13:10/19:10		13:10/19:10		13:10/19:10		13:10/19:10		RIPOSO	
	3	08:05/14:15		08:05/14:15		08:05/14:15		08:05/14:15		08:05/14:15		07:50/13:10	
Part Time 20 h.	1	09:00/15:00		09:00/15:00		09:00/15:00		09:00/15:00		09:00/15:00		RIPOSO	
	2	08:00/14:00		08:00/14:00		08:00/14:00		08:00/14:00		08:00/14:00		RIPOSO	
	fisso	13:10/19:10		13:10/19:10		13:10/19:10		13:10/19:10		13:10/19:10		RIPOSO	
Part Time 20 h.	1	08:15/12:15		08:15/12:15		08:15/12:15		08:15/12:15		08:15/12:15		RIPOSO	
	2	15:00/19:00		15:00/19:00		15:00/19:00		15:00/19:00		15:00/19:00		RIPOSO	
	3	15:00/19:00		15:00/19:00		15:00/19:00		15:00/19:00		15:00/19:00		09:00/13:00	
Part Time 20 h.	1	09:00/13:00		09:00/13:00		09:00/13:00		09:00/13:00		09:00/13:00		RIPOSO	
	2	09:30/13:30		09:30/13:30		09:30/13:30		09:30/13:30		09:30/13:30		RIPOSO	
	fisso	15:00/19:00		15:00/19:00		15:00/19:00		15:00/19:00		15:00/19:00		RIPOSO	

ORARI OPERATORI WEB

	settim.	LUNEDI'		MARTEDI'		MERCOLEDI'		GIOVEDI'		VENERDI'		SABATO'	
		Orario	pausa	Orario	pausa	Orario	pausa	Orario	pausa	Orario	pausa	Orario	pausa
Full Time 38 h.	1	07:50/13:50		07:50/16:35	14:00/ 14:45	07:50/16:35	14:00/ 14:45	07:50/16:35	14:00/ 14:45	RIPOSO		07:50/16:35	14:00/ 14:45
	2	08:30/17:15	12:30/ 13:15	08:30/17:15	12:30/ 13:15	08:30/17:15	12:30/ 13:15	14:00/20:00		11:15/20:00	13:15/ 14:00	RIPOSO	
	3	11:15/20:00	13:15/ 14:00	11:15/20:00	13:15/ 14:00	14:00/20:00		08:30/17:15	12:30/ 13:15	08:30/17:15	12:30/ 13:15	RIPOSO	
Part Time 30 h.	1	08:05/14:15		08:05/14:15		08:05/14:15		08:05/14:15		RIPOSO		08:10/13:30	
	2	08:05/14:05		08:05/14:05		08:05/14:05		14:00/20:00		14:00/20:00		RIPOSO	
	3	14:00/20:00		14:00/20:00		14:00/20:00		08:05/14:05		08:05/14:05		RIPOSO	
Social Care	SFTA	11:15/20:00	13'15/14'00	11:15/20:00	13'15/14'00	11:15/20:00	13'15/14'00	14:00/20:00		11:15/20:00	13'15/14'00	RIPOSO	
	SFTB	13:15/22:00	19'15/20'00	16:00/22:00		13:15/22:00	19'15/20'00	13:15/22:00 19'15/20'00		13:15/22:00	19'15/20'00	RIPOSO	
	SP30A	14:00/20:00		14:00/20:00		14:00/20:00		14:00/20:00		14:00/20:00		RIPOSO	
	SP30B	16:00/22:00		16:00/22:00		16:00/22:00		16:00/22:00		16:00/22:00		RIPOSO	

Belnaped

De

De

[Handwritten signature]

Doncassi

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Orario Team Leader (TL)

Settim.	LUNEDI'		MARTEDI'		MERCOLEDI'		GIOVEDI'		VENERDI'		SABATO'	
	Orario	Pausa	Orario	Pausa	Orario	Pausa	Orario	Pausa	Orario	Pausa	Orario	Pausa
1	11:25/20:10	14:00/ 14:45	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:00/16:45	12:15/ 13:00	07:50/13:50		RIPOSO	
2	07:50/13:50		09:30/18:15	13:45/ 14:30	09:30/18:15	13:45/ 14:30	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:00/16:45	12:15/ 13:00	RIPOSO	
3	07:50/13:50		11:25/20:10	14:00/ 14:45	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:00/16:45	12:15/ 13:00	RIPOSO	
4	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:00/16:45	12:15/ 13:00	07:50/13:50		09:30/18:15	13:45/ 14:30	09:30/18:15	13:45/ 14:30	RIPOSO	
5	08:00/16:45	12:15/ 13:00	07:50/13:50		11:25/20:10	14:00/ 14:45	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:45/17:30	13:00/ 13:45	RIPOSO	
6	09:30/18:15	13:45/ 14:30	09:30/18:15	13:45/ 14:30	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:00/16:45	12:15/ 13:00	07:50/13:50		RIPOSO	
7	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:00/16:45	12:15/ 13:00	07:50/13:50		11:25/20:10	14:00/ 14:45	08:45/17:30	13:00/ 13:45	RIPOSO	
8	07:50/16:35	12:15/ 13:00	07:50/16:35	12:15/ 13:00	07:50/16:35	12:15/ 13:00	07:50/13:50		RIPOSO		07:50/16:35	12:15/ 13:00
9	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:00/16:45	12:15/ 13:00	07:50/13:50		11:25/20:10	14:00/ 14:45	RIPOSO	

Coach di Sala (CS)

Settim.	LUNEDI'		MARTEDI'		MERCOLEDI'		GIOVEDI'		VENERDI'		SABATO'
	Orario	Pausa	Orario	Pausa	Orario	Pausa	Orario	Pausa	Orario	Pausa	Orario
1	10:25/19:10	14:00/ 14:45	09:00/17:45	13:30/ 14:15	08:00/16:45	12:15/ 13:00	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:00/14:00		RIPOSO
2	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:00/14:00		10:25/19:10	14:00/ 14:45	09:00/17:45	13:30/ 14:15	08:00/16:45	12:15/ 13:00	RIPOSO
3	08:00/16:45	12:15/ 13:00	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:00/14:00		10:25/19:10	14:00/ 14:45	09:00/17:45	13:30/ 14:15	RIPOSO
4	09:00/17:45	13:30/ 14:15	08:00/16:45	12:15/ 13:00	08:45/17:30	13:00/ 13:45	08:00/14:00		10:25/19:10	14:00/ 14:45	RIPOSO

[Handwritten signatures]

[Handwritten signature: Coluccesi]

[Handwritten signature: Longobardi]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature: Marco]

[Handwritten signature]