

REPERIBILITA' CALLCENTERONE

Definizione

- 1 La reperibilità è un istituto complementare alla normale prestazione lavorativa mediante il quale il lavoratore è a disposizione dell'Azienda per assicurare, secondo un programma dalla stessa predisposto, la continuità dei servizi.
- 2 Nell'ambito dei Turni Solitari, il lavoratore che per qualsiasi ragione d'urgenza, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, malessere, problemi familiari ecc., può contattare il reperibile per chiederne la sostituzione. In questo caso la lavoratrice/lavoratore deve rimanere in servizio fino all'arrivo del reperibile salvo l'intervento del soccorso medico.
- 3 Sempre in ambito Turno Solitario, il reperibile può essere ingaggiato direttamente dal sistema automatico disposto in azienda come sistema di sicurezza e di tutela dei lavoratori, attualmente in uso e previsto dalla vigente normativa D.lgs. n.81.
- 4 Per intervento in reperibilità, riferito al punto precedente, si intende l'attività svolta dal lavoratore che a seguito della richiesta di intervento, presta la sua opera fino all'arrivo del lavoratore del turno immediatamente successivo. Il tempo necessario per recarsi sul luogo di lavoro e per rientrare dal medesimo va considerato come tempo effettivo di lavoro. In ogni caso il lavoratore dovrà mettersi nella condizione di prestare la propria opera nel minor tempo possibile, fermo restando che l'azienda metterà a disposizione del lavoratore le apparecchiature e le informazioni necessarie per operare (kit del reperibile).

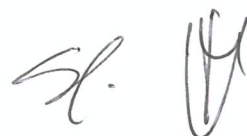


Ambito di applicazione

1. Allo stato, l'Azienda dichiara che l'istituto della reperibilità trova applicazione nell'ambito dei Turni Solitari.
2. Qualora l'Azienda ravvisasse la necessità di applicare l'istituto della reperibilità in settori diversi da quelli indicati nella presente intesa potrà estenderlo previa comunicazione alla RSU e alle OO.SS. interessate.
3. Su specifica richiesta delle OO.SS. l'Azienda si rende disponibile a valutare positivamente la richiesta di esenzione dalla reperibilità nei seguenti casi:
 - Necessità di assistere genitori, coniuge, conviventi, figli e altri familiari conviventi gravemente ammalati o portatori di handicap;
 - Frequenza di corsi regolari di studio.
4. Oltre a quanto sopra sarà esonerato dagli istituti sopra disciplinati il personale part-time che svolga altra attività lavorativa documentata, nei limiti previsti dalla norma vigente.

Modalità operative

1. Il periodo di reperibilità sarà comunicato al lavoratore interessato con un preavviso non inferiore a 48 ore.
2. L'Azienda, nell'ambito delle proprie esigenze organizzative, prevede, di regola, che periodi settimanali di disponibilità si presentino per ognuno dei dipendenti con una frequenza non superiore ad una settimana al mese tranne esplicita richiesta del lavoratore
3. Ai fini dell'inserimento nel calendario, predisposto secondo il principio della rotazione tra tutti i lavoratori, per gestire l'eventuale sostituzione e della maturazione del diritto al relativo trattamento economico, è necessaria la presenza al lavoro della risorsa individuata; in caso di assenza, l'Azienda potrà procedere alla modifica del calendario, ferma restando la necessità di un adeguato preavviso nei confronti del lavoratore individuato. Non sono intese come assenze, ai fini del trattamento economico, le giornate di permesso sindacale o di sciopero indetto da OO.SS.



4. I turni di reperibilità saranno così distribuiti per tutto il personale interessato:
- Dal Lunedì al Venerdì: dalle 00:00 alle 8.00 e dalle 19:00 alle 24:00
 - Sabato: dalle 00:00 alle 8.00 e dalle 13:00 alle 24:00
 - Domenica e Festivi: dalle 00:00 alle 24:00
5. In ogni caso, qualora il lavoratore previsto in servizio nel turno notturno comunichi la propria assenza per una o più giornate nei giorni feriali, sarà onere dell'azienda trovare un sostituto volontario cercando di evitare la sostituzione con il reperibile. Nel caso ciò non fosse possibile il reperibile subentrerà per una sola notte mantenendo valide le condizioni economiche e di riposo dei successivi punti. Visto e considerato il mancato stato d'urgenza e/o chiamata, sarà onere dell'azienda identificare un ulteriore reperibile a copertura della notte.

Trattamento economico

1. A fronte della disponibilità verranno corrisposti importi, su base giornaliera, nelle seguenti misure:
- Dal Lunedì al Venerdì: € 10,00 lordi;
 - Sabato: € 20,00 lordi;
 - Domenica: € 30,00 lordi.;
2. Per le ore lavorate in regime di reperibilità, compresi dei tempi di viaggio per raggiungere la sede aziendale e rientrare dalla medesima verrà corrisposta la normale retribuzione con le seguenti maggiorazioni:

La tabella *Lavoro supplementare /straordinario* del CCNL riporta questi valori che potrebbero essere utilizzati:

straordinario diurno prime 2 ore	25%	
straordinario diurno ore successive	30%	
Straordinario festivo con riposo compensativo	35%	
Straordinario notturno	45%	
Straordinario notturno festivo con riposo compensativo	50%	

Riposi Compensativi

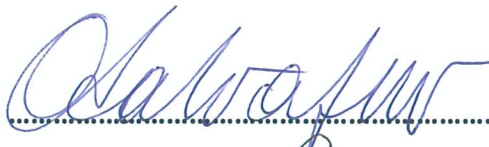
1. Per gli interventi effettuati nei periodi di reperibilità il tempo di viaggio per raggiungere la sede aziendale e rientrare dalla medesima verrà considerato utile anche ai fini della determinazione del riposo compensativo.
2. In caso di intervento o di più, anche in sostituzione del lavoratore in turno, effettuati nella fascia 24.00 – 07.00 per interventi fino a 4 ore e nella fascia oraria 22.00 – 7.00 per interventi superiori a 4 ore effettuati in qualunque giorno della settimana, al personale di qualunque livello inquadramentale, oltre al trattamento economico previsto, spetterà anche un riposo compensativo, determinando secondo quanto specificato di seguito.
3. Ove l'intervento, o la somma degli interventi, sia di durata superiore alle 4 ore, nella prima giornata utile successiva, il lavoratore effettuerà un riposo compensativo di durata pari all'intero turno di lavoro.
4. Per interventi di durata non superiore alle 4 ore, nella fascia 24.00 – 7.00, al personale di qualunque livello inquadramentale spetterà anche un riposo compensativo di durata pari

all'intervento effettuato (il tempo di viaggio per raggiungere la sede aziendale e rientrare dal medesimo verrà considerato utile anche ai fini della determinazione del riposo compensativo).


5. Il riposo compensativo sarà goduto, fatte salve inderogabili esigenze di servizio, nella stessa giornata in cui è stato effettuato l'intervento per il lavoro svolto dopo le ore 24.00 o nella prima giornata utile successiva a quella in cui è stato effettuato l'intervento per il lavoro svolto nei giorni di riposo settimanale ed i festivi.
6. Il godimento del riposo compensativo non comporta la riduzione della retribuzione.
7. Le parti confermano che, in relazione a tale istituto, sussiste un regime di protezione appropriato rispetto ai fini della normativa vigente in materia di riposo giornaliero.
8. Ad integrazione di quanto riportato sopra le parti concordano che in caso di intervento in reperibilità nel giorno del riposo settimanale o in giornata festiva, al di fuori delle fasce orarie definite per la fruizione del riposo compensativo, spetta un riposo compensativo pari alla durata dell'intervento e comunque per un massimo di una giornata lavorativa.
9. Su richiesta delle OO.SS. e delle rappresentanze sindacali, le parti si incontreranno per esaminare tipologia, mezzi necessari all'intervento e frequenza degli stessi.


Disposizioni finali

1. Le parti ritengono che, in relazione agli istituti regolati dal presente accordo, sussiste un regime di protezione appropriato rispetto ai fini della normativa vigente in materia di riposo giornaliero.
2. La presente intesa annulla quanto disposto in via aziendale in materia di reperibilità.

Call Center one 

Slc- CGIL 

Fistel- CISL 

RSA 

MARCOM 18/12/2017