

Il giorno 12 dicembre 2002, in Bologna, presso la Sede della Compagnia Assicuratrice Unipol S.p.A.,

tra

le società:

- Compagnia Assicuratrice Unipol S.p.A. (di seguito Unipol S.p.A.) rappresentata dai signori Franco Migliorini, Francesco Montebugnoli, Stefano Scavo, Mauro Piacenti;
- Meieaurora S.p.A. rappresentata dai signori Franco Girino e Pierfrancesco Colaianni;

e

le OO.SS.AA. delle imprese citate rappresentate dai signori:

- Patrizia Alari, Mara Aloisi, Fulvia Busetтини, Sonia D'Ascenzo, Salvatore Efficie, Francesco Ficarra, Paolo Fiorilli, Gianni Luccarini, Ettore Salomone per FISAC CGIL
- Andreina Andreoli, Fabio Cannistrà, Saverio Cantella, Luciano Ciavarella, Gianfranco Ingegno, Andrea Maselli, Virginia Natoli, Arnoldo Vladimiro, per FIBA CISL
- Pierluigi Campanile, Ausilia Cercone, Giuseppe Pugliese, Giorgio Sangiorgi, Antonio Vietri per UILCA UIL
- Armando Biasi, Renato Bottellini, Alberto Enzini, Girolamo Perrotta, Giovanni Storelli, Luciano Zangobbi per FNA
- Gabriele Ragazzini, Giorgio Rizzo, Gloria Tavridis per SNFIA

PREMESSO

- a) che in data 18/09/2002 la Capogruppo Compagnia Assicuratrice Unipol S.p.A. ha illustrato alle OO.SS.AA. di Unipol S.p.A. e di Meieaurora S.p.A.

la strategia del Gruppo Unipol e il progetto per l'unificazione delle strutture di liquidazione sinistri delle diverse società del Gruppo, riguardo a Unipol S.p.A., Meieaurora S.p.A. e Linear S.p.A.;

- b) che tale progetto ha per le Compagnie interessate l'obiettivo di svolgere in maniera più funzionale le attività di liquidazione del Gruppo con un rilevante interesse per le stesse;
- c) che nella stessa data di cui al punto a) la Capogruppo Unipol S.p.A. ha consegnato alle OO.SS.AA. il documento esplicativo del progetto intitolato "Lineamenti generali del progetto per l'unificazione delle strutture di liquidazione del Gruppo Unipol" composto da 7 pagine di testo e da 6 schemi organigrammatici;
- d) che in data 3/10/2002 le Parti si sono incontrate per ulteriori approfondimenti e chiarimenti di merito e che nel corso dell'incontro la Capogruppo Unipol S.p.A. ha risposto ai quesiti posti dalle OO.SS.AA. e ha consegnato alle stesse i dati relativi al personale e ai sinistri delle reti liquidative di Unipol S.p.A. e di Meieaurora S.p.A.;
- e) che ulteriori incontri tra le Parti finalizzati a chiarire ed approfondire i diversi aspetti del progetto si sono svolti il giorno 5 novembre 2002 e in giorni successivi e che nel citato incontro del 5 novembre la Capogruppo Unipol S.p.A. ha comunicato alle OO.SS.AA. le sedi territoriali di liquidazione del Gruppo Unipol previste dal progetto;

- f) che alla data odierna il processo di unificazione/migrazione del sistema informativo di Meieaurora su Unipol, così come previsto dall'art. 10 del Protocollo d'Intesa Aurora Assicurazioni S.p.A., Meie Assicurazioni S.p.A., Meie Vita S.p.A. e OO.SS.AA. del 27 giugno 2001, è stato completato;
- g) che alla data odierna la centrale operativa per la raccolta e la liquidazione telematica dei sinistri, denominata "Sertel", è già operante su tutto il territorio nazionale sia per Unipol S.p.A. che per Linear S.p.A. Per Meieaurora S.p.A. Sertel è già operativa su tutto il territorio nazionale per la raccolta delle denunce, mentre per quanto attiene la liquidazione telematica dei sinistri Sertel è operativa in alcune aree. Entro il 31 dicembre 2003 anche questa funzione sarà operativa su tutto il territorio nazionale;
- h) che la Capogruppo, d'intesa con le Compagnie interessate, anche nell'intento di qualificare ulteriormente la presenza del Gruppo sul territorio, ha deciso la costituzione di una Direzione Liquidazione di Gruppo preposta alla liquidazione dei sinistri dei rami danni, con la sola esclusione dei sinistri che, per natura e/o importo, resteranno in capo alle singole Compagnie. Tutto ciò, come previsto dalle norme e dalle leggi, salvaguardando le professionalità acquisite e in particolare la professionalità dei funzionari;
- i) che la Direzione Liquidazione di Gruppo sarà articolata nelle Aree territoriali di liquidazione, dalle quali dipenderanno i Centri di Liquidazione di Gruppo (CLG) derivanti dall'unificazione delle attuali strutture liquidative territoriali di Unipol S.p.A. e di Meieaurora S.p.A., e

nella centrale operativa per la raccolta e la liquidazione telematica dei sinistri denominata Sertel;

- j) che con la costituzione della Direzione Liquidazione di Gruppo anche gli assetti organizzativi di Unipol S.p.A. e di Meieaurora S.p.A. vengono modificati di conseguenza;
- k) che in ragione della costituzione della Direzione Liquidazione di Gruppo le Parti considerano superati per quanto riguarda Unipol S.p.A. l'«Accordo sui servizi di liquidazione territoriali e sul progetto relativo all'apertura e alla liquidazione telematica dei sinistri convenzionalmente denominato Sertel» del 18 febbraio 2000 e il successivo accordo del 21 dicembre 2001. Per quanto riguarda Meieaurora S.p.A. – ferme restando le funzioni già previste per la sede di Napoli e la collocazione della Direzione Assicurativa a Milano – le parti considerano superati i punti 1, 4, 5 e 13 del già citato Protocollo d'Intesa del 27 giugno 2001; il punto 9 del medesimo Protocollo si considera superato limitatamente al personale Meieaurora in distacco presso la Direzione di Liquidazione di Gruppo;
- l) che Unipol S.p.A. e Meieaurora S.p.A., anche in considerazione delle pressanti richieste avanzate dalle OO.SS.AA., si impegnano a mantenere gli attuali livelli occupazionali, riservandosi di intervenire sugli effetti e sugli oneri di eventuali ridondanze di personale attraverso il turn-over;
- m) che l'unificazione delle strutture di liquidazione sarà attuata mediante l'istituto del distacco da Meieaurora S.p.A. (società distaccante) a Unipol S.p.A. (società distaccataria) in capo alla quale verrà gerarchicamente e

organizzativamente collocata la nuova Direzione Liquidazione di Gruppo. Il distacco da MeieAurora S.p.A., che avrà la durata dell'accordo, riguarderà l'attuale personale esterno occupato nell'area sinistri, parte del personale della sede di Napoli adibito a Sertel, alle richieste danni, alla segreteria e ad incarichi specialistici di controllo e di supporto alla rete liquidativa e alcune persone della sede di Milano adibite ad incarichi specialistici di controllo e di supporto alla rete liquidativa, fermo restando l'attuale sede di lavoro;

- n) che il personale di Meieaurora S.p.A. distaccato in Unipol S.p.A. manterrà le condizioni economiche e normative maturate e maturande nella Società distaccante, ivi compresi i diritti sindacali. Ciò fermo restando che lo svolgimento della prestazione lavorativa verrà effettuato secondo le modalità organizzative e funzionali della Società distaccataria, nella salvaguardia delle professionalità acquisite;
- o) che per quanto riguarda il personale di Meieaurora S.p.A. operante nella sede di Napoli l'Impresa si impegna a considerare quanto riportato al punto 8 del documento consegnato alle OO.SS.AA. il 18/09/2002;

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

1. Le premesse di cui sopra costituiscono parte integrante del presente accordo.
2. Per valutare l'andamento del progetto di unificazione delle strutture di liquidazione, si conviene di istituire una sede di confronto tra le

OO.SS.AA. e le Compagnie coinvolte nel processo di integrazione. Tale confronto avverrà su richiesta di una delle Parti e con cadenza almeno trimestrale. In questa sede verranno valutati e negoziati eventuali casi imprevisi o non regolati dal presente Accordo.

3. Le Parti dichiarano esaurito il confronto sulle sedi decentrate preposte alla liquidazione di Gruppo già oggetto di informazione preventiva di cui al punto e) delle premesse. Durante il periodo di vigenza del presente accordo saranno possibili ulteriori adeguamenti delle sedi, derivanti da ragioni, in oggi non previste, inerenti all'attività produttiva, all'organizzazione del lavoro ed al suo regolare funzionamento. In tal caso l'Impresa si impegna a confrontarsi preventivamente con le OO.SS.AA. nella sede di cui all'art. 2 del presente Accordo.

4. MOBILITÀ

4.a) Mobilità professionale del personale della Direzione Liquidazione di Gruppo

I criteri fondamentali, che regoleranno la mobilità professionale del personale relativa ad eventuali ridondanze di organico, saranno i seguenti:

- competenze tecnico-professionali
- attitudini
- livello di esperienza maturata
- richieste personali di mobilità.

In caso di riconversione professionale, saranno attivati specifici interventi di riqualificazione professionale attraverso percorsi formativi mirati,

addestramento e affiancamento. I programmi formativi saranno comunicati e discussi con le OO.SS.AA.

4.b) Mobilità di sede del personale della Direzione Liquidazione di Gruppo

Per i trasferimenti di sede in località superiori ai 20 km che consentono un pendolarismo giornaliero, le imprese, fermo restando il cambiamento della sede di lavoro, non richiederanno il cambiamento di residenza e corrisponderanno alle persone interessate una indennità mensile volta a compensare le eventuali spese di trasporto aggiuntive rispetto a quelle precedentemente sostenute per recarsi dalla propria abitazione alla sede di lavoro. L'importo netto di tale indennità sarà pari al costo del mezzo di trasporto pubblico ragionevolmente utilizzabile e ove ciò non risultasse possibile si concorderanno altre soluzioni.

La mobilità si attuerà di norma nell'ambito regionale, in ogni caso si cercherà di attribuire al dipendente interessato una sede di lavoro la più vicina possibile al luogo di residenza.

Il cambio di sede di lavoro avverrà di norma nell'ambito dei 30 chilometri. Fermo restando quanto previsto dall'art. 61 del CCNL, per eventuali mobilità che superino tale ambito l'Impresa si impegna a richiedere il consenso del dipendente; ove si determinassero particolari problemi, questi saranno oggetto di confronto preventivo con le OO.SS.AA. nella sede di cui all'art.2.

Per mobilità territoriali superiori ai 30 km rispetto all'attuale sede di lavoro, resta fermo, per coloro che non cambieranno residenza, il trattamento previsto al primo capoverso del presente articolo e, per coloro che cambieranno residenza, quanto previsto dal CCNL del 18/12/1999 e dal CIA.

5. FORMAZIONE

Per favorire il processo di integrazione e sviluppo professionale del personale adibito alla liquidazione di gruppo è previsto un programma di informazione e formazione da attivare in base alle esigenze e alle competenze individuali degli interessati.

I piani formativi saranno preventivamente comunicati e discussi con le OO.SS.AA.

6. Allo scopo di attenuare le problematiche derivanti dalle eventuali ridondanze di personale le Imprese si riservano di operare tramite la gestione del turn-over.

7. Entro 2 anni dalla data di stipula del presente accordo la Capogruppo Unipol S.p.A. comunicherà alle OO.SS.AA. l'evoluzione organizzativa della liquidazione di gruppo ed in particolare la definizione della temporaneità del distacco, che non potrà essere in ogni caso superiore ad un ulteriore anno.

8. LA CENTRALE OPERATIVA SERTEL

8.a) Orario di lavoro del personale di Sertel inquadrato nella disciplina speciale parte prima del CCNL

A decorrere dall'1/1/2003 il personale a tempo pieno inquadrato nella disciplina speciale parte prima del CCNL effettuerà i seguenti orari settimanali di lavoro:

- orario A

 lun., merc., giov., ven. dalle 8.45 alle 13.00 e dalle 14.15 alle 18.00

 martedì dalle 8.45 alle 13.45

- orario B

 lun., mart., merc., ven. dalle 8.45 alle 13.00 e dalle 14.15 alle 18.00

 giovedì dalle 8.45 alle 13.45

- orario C

 da lunedì a giovedì dalle 8.45 alle 13.00 e dalle 14.15 alle 18.00

 venerdì dalle 8.45 alle 13.45

È prevista una flessibilità giornaliera posticipando l'orario in ingresso fino a 15 minuti, da recuperare nella stessa giornata lavorativa al termine dell'orario di lavoro.

Per il personale della sede di Napoli operante in Sertel in distacco da Meieaurora S.p.A., l'orario di lavoro sarà quello previsto dal Contratto Integrativo Aziendale della Compagnia.

8.b) Orario di lavoro del personale di Sertel inquadrato nella disciplina speciale parte terza del CCNL

Il personale inquadrato nella disciplina speciale parte terza del CCNL opererà di norma con contratto a part-time dalle 20 alle 30 ore settimanali.

Il personale a part-time orizzontale effettuerà turni settimanali articolati mediamente su 5 giorni settimanali dal lunedì al sabato, al mattino e al pomeriggio, escluso il sabato pomeriggio.

A titolo esemplificativo, per i part-time a 20 ore, l'orario di lavoro sarà il seguente:

turno A – dalle ore 9,00 alle ore 13,00

turno B – dalle ore 15,00 alle ore 19,00

Per i part-time con una durata diversa dalle 20 ore settimanali si attuerà un'articolazione dei turni in analogia con i part-time a 20 ore.

Si conviene inoltre che la presenza media su base annua il sabato mattina di un operatore part-time sarà di norma un sabato ogni 5 o più settimane, fatto salvo motivate esigenze di servizio da comunicare preventivamente alle OO.SS.AA..

L'Impresa si impegna a sperimentare nel corso del 2003 forme di part-time a 30 ore settimanali con un rientro pomeridiano ovvero con turni su 6 giorni lavorativi dal lunedì al sabato.

Condizioni particolari di orario sono attuate da parte del personale inquadrato nella disciplina parte terza del CCNL per il giorno del Santo Patrono, le giornate semifestive e il sabato di Pasqua.

Nella giornata del 4 ottobre (San Petronio patrono di Bologna) e nella giornata semifestiva del 2 novembre verrà garantito il normale presidio della Centrale Operativa.

Nelle giornate semifestive del 14 agosto, del 24 dicembre e del 31 dicembre verrà garantito il presidio della Centrale Operativa per la sola mattina: pertanto, gli operatori del turno della mattina garantiranno il presidio per l'intera mattinata; gli operatori del turno pomeridiano recupereranno successivamente la prestazione non effettuata in accordo con il responsabile diretto.

Se le giornate del 4 ottobre, 14 agosto, 2 novembre, 24 dicembre e 31 dicembre cadono di sabato, gli operatori in turno per quella giornata garantiranno il presidio per tutta la mattina.

A deroga di quanto previsto dal CCNL, la prestazione lavorativa prevista per il sabato di Pasqua verrà anticipata al Venerdì di Pasqua, senza corresponsione di alcuna maggiorazione. Pertanto, nella giornata del Sabato di Pasqua la Centrale Operativa rimarrà chiusa.

8.c) Coordinatori di Sertel

All'interno della Centrale Operativa opera personale che effettua anche attività di coordinamento di altri operatori denominato "assistente di

sala". Agli assistenti di sala inquadrati nella disciplina speciale parte terza del CCNL verrà erogato un assegno lordo annuo di € 1.300,00 a far data dall'1/1/2003; tale compenso sarà riassorbito nel caso di eventuali passaggi a livelli retributivi superiori.

8.d) Tempi determinati

Per il personale inquadrato nella disciplina speciale parte terza del CCNL l'Impresa, ove ricorrano esigenze di incremento di organico, privilegerà la conversione a tempo indeterminato del personale con contratto a tempo determinato. Ciò di norma avverrà entro 6 mesi dalla stipulazione del contratto a tempo determinato e fatta eccezione per i contratti derivanti da esigenze di carattere sostitutivo o dalle ragioni previste dalla legge in materia.

8.e) Formazione

L'Impresa attiverà una specifica formazione professionale rivolta agli addetti della Centrale Operativa. La formazione sarà effettuata salvaguardando la funzionalità della Centrale Operativa e i livelli di servizio alla clientela.

Per il personale inquadrato nella disciplina speciale parte terza del CCNL, la suddetta formazione potrà essere effettuata anche al di fuori del normale orario di lavoro: a tal fine viene istituito un monte annuo minimo di 12 ore per ciascun operatore. Tali ore potranno essere recuperate come permessi fruibili anche a mezze giornate o giornate intere, ovvero essere retribuite senza alcuna maggiorazione.

Per il personale in distacco da Meieaurora S.p.A. della sede di Napoli operante in Sertel, saranno attuati nel corso del 2003 appositi programmi formativi con l'obiettivo di allineare nel più breve tempo possibile le competenze del personale interessato; tali programmi saranno discussi preventivamente con le OO.SS.AA..

8.f) Sistemi tecnologici

Con riferimento a quanto previsto dal 2° comma dell'art. 4 della legge 300/1970, le parti convengono che gli impianti e le tecnologie della Centrale Operativa di Sertel sono strumenti indispensabili per il corretto svolgimento delle funzioni cui la Centrale è preposta e quindi necessari per finalità organizzative e produttive.

Le parti convengono inoltre che le norme relative alla raccolta delle denunce e alla liquidazione dei sinistri obbligano Unipol S.p.A. alla conservazione dei dati e delle informazioni raccolte, anche al fine di tutelare i lavoratori a fronte di eventuali contestazioni provenienti dagli utenti.

Il responsabile della Centrale Operativa o gli incaricati dello stesso, potranno, e con l'unico scopo di supportare l'operatore, e previo avviso allo stesso operatore del monitoraggio in corso della telefonata, intervenire nel corso della telefonata stessa per risolvere problemi, per migliorare la qualità del servizio all'utenza e per finalità formative.

Allo scopo di assicurare la massima garanzia e trasparenza operativa connessa all'attività di cui sopra, le parti convengono di sottoporre a

registrazione le telefonate e ciò anche allo scopo di dirimere eventuali contestazioni connesse all'attività medesima secondo le modalità e procedure riportate nell'allegato A che è parte integrante del presente accordo.

8.g) Nel caso di eventuali ulteriori incrementi del personale Sertel della sede di Bologna inquadrato come amministrativo e preposto alla liquidazione non standardizzata dei sinistri, l'Impresa si impegna a valutare prioritariamente la possibilità di inserimento di personale proveniente da altre aree aziendali e in particolare quello inquadrato nella Disciplina Speciale parte terza del CCNL.

9. Nel caso in cui nell'eventuale rinnovo del CCNL si prevedano modificazioni alla disciplina speciale parte terza, le Parti si impegnano ad incontrarsi per valutare le possibili conseguenze ed integrazioni al presente Accordo.
10. Con il presente accordo le parti dichiarano di considerare esaurite le procedure e il confronto ai sensi delle vigenti normative di legge e di contratto.
11. Il presente accordo annulla e sostituisce integralmente per Unipol S.p.A. il precedente accordo riguardante i servizi di liquidazione territoriali e Sertel del 18 febbraio 2000 e del 21 dicembre 2001 e per Meieaurora S.p.A. i punti 1, 4, 5 e 13 del Protocollo d'Intesa del 27 giugno 2001, oltre a superare il punto 9 limitatamente al personale di Meieaurora in distacco nella Direzione Liquidazione di Gruppo.

12. Il presente Accordo decorrerà dal 1.01.2003 e avrà scadenza il 31.12.2005.

Le Parti si impegnano ad incontrarsi almeno 4 mesi prima della scadenza del presente Accordo, che sarà tacitamente rinnovato di anno in anno salvo disdetta di una delle Parti da effettuarsi almeno 60 giorni prima della scadenza.

Letto, confermato e sottoscritto.

SISTEMI TECNOLOGICI (riferimento punto 8.f)

Il sistema di registrazione sarà attivo su tutte le chiamate effettuate e ricevute dagli apparecchi dotati di tale servizio, ed installati esclusivamente nella Centrale Operativa. Presso i locali della Centrale stessa saranno funzionanti altri apparecchi telefonici non soggetti a registrazione.

L'Impresa provvederà ad informare il personale della Centrale 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.

I nastri contenenti le registrazioni saranno custoditi presso i locali della Direzione dopo essere stati sigillati con apposite fascette, contrassegnate con numero e data e controfirmate dal responsabile della Centrale Operativa ovvero da un suo incaricato e, a turno, da un operatore.

La cancellazione dei nastri avverrà mediante il riutilizzo degli stessi, ovvero la loro distruzione non prima di due anni dalla data di registrazione.

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 delle relative registrazioni, secondo la procedura che segue.

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 si impegna a non effettuare contestazioni nei confronti degli operatori, salvo il caso di dolo o di colpa grave.