

Il giorno 24 settembre 2018, presso la sede di Arese di FCA Customer Services Centre s.r.l.,
si sono incontrati

la Direzione di FCA Customer Services Centre s.r.l.

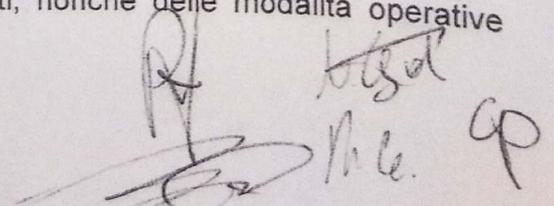
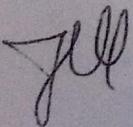
e

il Consiglio delle RSA di FIM, UILM, FISMIC e AQCFR

della sede di Arese di FCA Customer Services Centre s.r.l.

Premesso che

- il contesto in cui opera FCA Customer Services Centre s.r.l. è fortemente caratterizzato dall'esigenza di rendere servizi di contatto con la clientela sempre più evoluti e finalizzati al miglioramento complessivo della "Customer experience";
- al fine di garantire un adeguato livello di servizio, l'Azienda ha la necessità di far fronte a:
 - una forte concorrenza, locale, nazionale e internazionale, che impone di reagire tempestivamente anche al fine di consolidare la propria presenza nel mercato dei "contact centre";
 - un'elevata variabilità sia del numero di contatti dei clienti sia dei contenuti delle richieste di informazioni/assistenza da parte degli utenti;
 - un orario giornaliero del servizio offerto dalle ore 8:00 alle ore 21.00 dal lunedì al sabato;
 - una forte stagionalità delle campagne commerciali e della conseguente strategia di promozione dei prodotti;
 - uno sviluppo sempre più frequente e ravvicinato nel tempo dei contenuti a tecnologia avanzata dei componenti oggetto delle richieste di supporto da parte degli utenti;
 - un andamento della domanda dei diversi mercati sempre meno prevedibile con conseguenze organizzative e operative sul servizio richiesto e sulle modalità di erogazione, anche in madre lingua, dello stesso agli utenti dei mercati esteri;
- tale scenario nel corso degli anni ha richiesto sempre maggior impegno sul fronte del reperimento e addestramento delle professionalità necessarie, anche in ragione dei diversi mercati a cui si rivolgono i servizi prestati, nonché delle modalità operative



sempre più flessibili considerata la tipologia di business e del turnover degli operatori elevato e repentino;

tutto quanto sopra premesso, le Parti,

condiviso il valore strategico della formazione ai fini dell'aggiornamento e sviluppo professionale del personale tutto, con riguardo sia agli aspetti tecnici sia ai comportamenti organizzativi, affermando la comune volontà di tutelare, anche attraverso possibili percorsi di progressiva stabilizzazione, la piena valorizzazione delle competenze acquisite e preso atto della specificità operativa del "Customer Services Centre",

convengono che

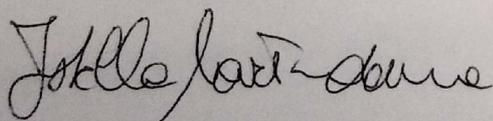
- a partire dal 1° ottobre 2018 il numero dei lavoratori assunti da FCA Customer Services Centre s.r.l. con contratto di lavoro subordinato a tempo determinato ovvero con contratto di somministrazione di lavoro a tempo determinato presso FCA Customer Services Centre s.r.l. non può eccedere complessivamente il 45% del numero dei lavoratori dipendenti a tempo indeterminato in forza presso la suddetta società al 1° gennaio dell'anno di stipulazione dei predetti contratti, fatta salva in ogni caso l'esenzione da limiti quantitativi della somministrazione di lavoro a tempo determinato delle specifiche categorie di lavoratori di cui all'ultimo periodo del comma 2 dell'art. 31 del decreto legislativo 15 giugno 2015 n. 81 e successive modificazioni.

L'Azienda comunica che a far data dal 1° ottobre 2018, 30 lavoratori, attualmente operanti presso la sede di Arese di FCA Customer Services Centre s.r.l. mediante contratto di somministrazione di lavoro a tempo determinato, saranno assunti dalla suddetta società.

Con la sottoscrizione del presente accordo, le Parti convengono inoltre di incontrarsi periodicamente per un proficuo monitoraggio dell'andamento di quanto definito nella presente intesa e degli eventuali sviluppi della situazione.

Letto, confermato e sottoscritto

per l'Azienda



il Consiglio delle RSA

di FIM, UILM, FISMIC e AQCFR

della sede di Arese

di FCA Customer Services Centre s.r.l.

