

B

VERBALE DI ESAME CONGIUNTO

Roma, 27 giugno 2013

tra

Telecom Italia S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL unitamente al Coordinamento nazionale delle R.S.U.

Premesso che

- nell'ambito delle intese sottoscritte in data 27 marzo 2013 è stata prevista una specifica sessione negoziale avente ad oggetto la Divisione Caring Services, allo scopo di adottare interventi per aumentarne la competitività e la flessibilità operativa, di assicurare una maggiore efficienza ed un elevato livello di qualità e di consentire una crescente internalizzazione delle attività, tramite la riarticolazione del complesso delle turnazioni e dei presidi di servizio;
- a tal fine l'Azienda ha illustrato, negli incontri del 7 e 8 maggio u.s., al Coordinamento Nazionale delle RSU unitamente alle Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL, il modello organizzativo di gestione della clientela in ambito Customer Operations Consumer Mobile, volto a garantire un presidio "end to end" in una logica di attribuzione del cliente all'Area Territoriale di riferimento, e i correlati necessari adeguamenti delle turnazioni, con il fine di migliorare sempre più gli standard qualitativi, di consentire un efficace processo di internalizzazione delle attività e il migliore e più tempestivo allineamento con i volumi del traffico da gestire;
- nel corso del mese di maggio e di giugno 2013 si è avviato un approfondimento in apposita commissione tecnica congiunta Azienda - Sindacato, sulle modalità di applicazione dei turni di lavoro utili a consentire il miglior allineamento della presenza del personale con i flussi di traffico, ed in data odierna si è dato seguito all'esame congiunto con il Coordinamento nazionale delle RSU;
- in tale sede le parti hanno valutato l'opportunità dell'introduzione di forme di flessibilità della prestazione, come di seguito individuate, in quanto finalizzate a realizzare concreti e misurabili miglioramenti di produttività che costituiscano condizione abilitante per la realizzazione dei processi di internalizzazione a partire dal secondo semestre 2013;
- le parti convengono che tale processo debba essere monitorato nell'ambito della verifica semestrale relativa ai volumi complessivi di traffico ed alla quota e tipologia di attività affidata all'esterno, prevista dall'accordo del 27 marzo 2013;

[Handwritten signature]

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

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

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

Operational Management

La struttura di Operational Management garantirà il presidio delle attività nell'arco orario 8.00 - 21.30 nel periodo Lunedì Domenica e Festività.

o o o o o o o o

In sede di incontro le parti, riferendosi al complesso degli strumenti contrattuali previsti in materia di flessibilità degli orari di lavoro e agli accordi ed istituti vigenti in materia di conciliazione vita lavoro hanno condiviso che:

l'istituto del cd "cambio turno" è confermato nelle modalità in atto ad oggi, l'Azienda si impegna ad applicare a livello di macroarea in Customer Operation Mobile l'applicativo informatico Web (cd. Bacheca elettronica) al momento della diffusione di WFM unico ora attivo sul Customer Operation Fisso (187)

part time mamma: l'Azienda, fermo restando quanto previsto dal vigente art. 18 del CCNL TLC in materia di Contratto di lavoro a tempo parziale, con riferimento al personale Customer Care Agent, conferma la disponibilità ad accogliere, compatibilmente con le esigenze di servizio, le richieste di trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale al 75% per un periodo massimo di un anno, eventualmente prorogabile, presentate dalle lavoratrici madri di bambini in età pre-scolare, al termine del periodo di allattamento. In caso di accoglimento della richiesta, le lavoratrici saranno impiegate L/D/FI, con il turno: 09.45/15.28

L'Azienda conferma che le ferie devono essere normalmente fruite nel corso dell'anno di competenza; su richiesta del lavoratore e compatibilmente con le esigenze produttive, la fruizione del periodo feriale sarà goduta per un periodo non inferiore a due settimane consecutive.

L'azienda si impegna a comunicare entro il 15 maggio il piano ferie relative al periodo estivo (giugno-settembre).

Note a verbale

Su richiesta delle organizzazioni sindacali circa l'opportunità di individuare iniziative di conciliazione vita lavoro che tengano conto anche della crescente età media del settore, in analogia con quanto già avviato per il personale operativo del servizio 187 e limitatamente al personale inserito negli archi di turnazione oggetto del presente verbale, viene concessa la possibilità di fruire dei cd. Permessi mamma/papà fino al compimento dell'età di 11 anni dei figli, fermo restando le modalità ed i criteri previsti dal regolamento aziendale.

[Handwritten signature]

o o o o o o o o

In riferimento a quanto stabilito tra le parti al punto 4 dell'accordo sottoscritto in data 27 marzo 2013 in tema di orario di lavoro, si conviene di introdurre, a far data dalla piena operatività dei sistemi a supporto, un sistema di articolazione dell'orario di lavoro che consenta di organizzare lo svolgimento della prestazione lavorativa attraverso modalità che possano prevedere, per periodi predeterminati, una variazione in diminuzione della prestazione lavorativa giornaliera, e una corrispondente variazione in aumento.

[Multiple handwritten signatures]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

4

- 7. Il lavoratore non potrà in alcun modo rendere la prestazione a recupero nelle giornate coincidenti con quelle in cui, da programmazione, risulta sospeso dal servizio in applicazione del Contratto di Solidarietà stipulato tra le parti in data 27 marzo 2013 né quelle coincidenti con LL/RI e Festività.
- 8. Resta inteso che in caso di assenze dal servizio ad altro titolo intercorse dopo la programmazione del recupero, qualora residuassero eventuali ore, e/o frazioni delle medesime, non recuperate entro un trimestre, le stesse dovranno essere giustificate dal lavoratore utilizzando gli idonei istituti di legge e di contratto (es. ferie, ex festività, permessi retribuiti individuali)

in pedana

Di
Ch...

Uno specifico sistema informativo verrà predisposto dall'azienda per la puntuale gestione e consuntivazione dell'istituto sopra definito.

Le misure di flessibilità oraria oggetto del presente accordo sono conformi a quanto riportato nella normativa vigente ed in particolare, ai requisiti indicati nel comma 481, articolo 1 della legge 228/2012, come attuata dal DPCM 22 gennaio 2013 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.75 del 19 marzo 2013.

Le Organizzazioni Sindacali si impegnano a concludere il percorso di consultazione dei lavoratori in modo da consentire lo scioglimento della riserva entro il 9 luglio 2013; la validità del presente Verbale è sospesa a tutti gli effetti sino allo scioglimento positivo della riserva. In caso di scioglimento positivo della riserva la turnistica concordata avrà decorrenza 1° agosto 2013.

L'applicazione del presente verbale, sarà oggetto di verifica fra le parti entro il mese di ottobre del corrente anno.

p. Telecom Italia S.p.A.

Alberto *Mario* *Enrico* *Roberto* *Stella*

Federazione

p. SLC-CGIL

Roberto *Stella* *Enrico* *Roberto*

p. FISTEL-CISL

Stella

p. UILCOM-UIL

Stella *Enrico*

p. il Coordinamento Nazionale RSU

Enrico
Enrico *Roberto*

Roberto *Enrico*

Roberto