IPOTESI

Verbale di Accordo

Il 18 novembre 2010 in Roma

tra

Telecom Italia S.p.A.

e

SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL e il Coordinamento Nazionale RSU di Telecom Italia

Premesso che:

- nel corso degli incontri del 28 ottobre, 13 novembre, 21 dicembre 2009 e del 11 gennaio 2010 l'Azienda ha illustrato 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, al fine di migliorare sempre più gli *standard* qualitativi;
- le Parti hanno esaminato in maniera approfondita il nuovo regime di orari di lavoro del personale che opera in ambito *Customer Care Mobile* - al fine di coniugare l'efficienza e l'efficacia del presidio del servizio coerentemente con quanto previsto dal modello "*end to end*".

Si conviene quanto segue.

Nell'ambito dell'esame congiunto previsto dall'art. 26 del CCNL TLC del 23 ottobre 2009 per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, a partire dal 17 gennaio 2011, sarà applicata, nei confronti del personale operante all'interno delle strutture territoriali del *Customer Operations Consumer Mobile*, la matrice di turni di seguito riportata, a copertura dell'arco di presidio individuato dall'Azienda L/D/FI 0-24.

Matrice *Full Time*

Matrice Full Time

Pos.	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	A	A	A	A	A	LL	RI
2	LL	C	RI	C	C	A1	A1
3	B	LL	C	B	RI	C1*	E1*
4	C	B	B	LL	B	E1	RI
5	D	D	D	D	D	LL	RI
6	E*	E*	E*	E*	E*	LL	RI

Legenda Turni

	Turno		INTERVALLO			
	Dalle	Alle	Dalle	Alle		
A	7.30	15.32	13.30	14.00		
B	9.00	17.02	12.45	13.15		
C	11.30	19.32	13.00	13.30		
D	13.00	21.02	19.00	19.30		
E	14.30	22.32	20.30	21.00		
A1	7.30	15.02	Turno continuato con pausa ex decreto Legge 66/2003 e accordo del 14/05/2008			
C1	12.30	20.02				
E1	15.00	22.32				
N4	22.30	6.02				
N5	23.59	7.31				

*Per il solo centro di Roma nella posizione 3 per i fine settimana e nella posizione 6 per i giorni feriali, gli operatori effettueranno i turni N4, N5 in numero non superiore al 50% degli appartenenti al gruppo.

Al personale impegnato nei turni continuati A1, C1, E1, N4, N5 si applica quanto previsto dal Verbale di Accordo 14 maggio 2008 in tema di pausa dal lavoro, per i fini di cui all'art. 8, comma 1, del D.Lgs. n. 66/2003.

Matrice *Part Time* 75%

Matrice Part-Time 75 AM							
Pos.	Lunedi	Martedi	Mercoledi	Giovedi	Venerdi	Sabato	Domenica
1	75A	75A	75A	75A	75A	LL	RI
2	75C	75B	LL	RI	75B	75A	75C
3	75B	LL	75B	75B	RI	75E	75E
4	LL	75C	75C	75C	75C	75C	RI
5	75D	75D	75D	75D	75D	LL	RI

Matrice Part-Time 75 PM							
Pos.	Lunedi	Martedi	Mercoledi	Giovedi	Venerdi	Sabato	Domenica
1	75R	75R	75R	75R	75R	LL	RI
2	75Q	75P	LL	RI	75P	75R	75R
3	75P	LL	75P	75P	RI	75P	75P
4	LL	75Q	75Q	75Q	75Q	75Q	RI
5	75R	75R	75R	75R	75R	LL	RI

Legenda Turni

	Turno AM	
	Dalle	Alle
75A	7.30	13.13
75B	8.30	14.13
75C	9.45	15.28
75D	10.15	15.58
75E	9.15	14.58

	Turno PM	
	Dalle	Alle
75P	15.32	21.15
75Q	16.02	21.45
75R	16.47	22.30

Matrice *Part Time* 50%

Matrice Part Time 50 AM							
Pos.	Lunedi	Martedi	Mercoledi	Giovedi	Venerdi	Sabato	Domenica
1	50A	50A	50A	50A	50A	LL	RI
2	50C	50B	LL	RI	50B	50D	50C
3	50B	LL	50B	50B	RI	50B1	50B1
4	LL	50C	50C	50C	50C	50C	RI
5	50D	50D	50D	50D	50D	LL	RI

Matrice Part Time 50 PM							
Pos.	Lunedi	Martedi	Mercoledi	Giovedi	Venerdi	Sabato	Domenica
1	50R	50R	50R	50R	50R	LL	RI
2	50Q	50P	LL	RI	50P	50R	50S
3	50P	LL	50P	50P	RI	50P	50P
4	LL	50Q	50Q	50Q	50Q	50Q	RI
5	50S	50S	50S	50S	50S	LL	RI

Legenda Turni

	Turno PT50 AM	
	Dalle	**Alle**
50A	7.30	11.19
50B	9.15	13.04
50C	10.30	14.19
50D	8.00	11.49
50B1	9.00	12.49

	Turno PT50 PM	
	Dalle	**Alle**
50P	15.26	19.15
50Q	17.11	21.00
50R	18.41	22.30
50S	18.11	22.00

In occasione delle festività nazionali e delle ricorrenze del Santo Patrono ricadenti nel periodo L/V, sarà osservato un presidio pari al 50% di quello previsto per la corrispondente giornata feriale; in ipotesi di coincidenza di tali festività con le giornate di sabato e domenica, sarà osservato il normale presidio previsto per tali giornate.

Il personale di coordinamento garantirà una presenza articolata in modo tale da coprire l'arco orario di presidio dei rispettivi ambiti organizzativi.

Il personale in presidio notturno verrà individuato in via prioritaria su base volontaria.

L'Azienda, fermo restando quanto previsto dall'art. 18 del CCNL TLC del 23 ottobre 2009 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 seguente turno:

09.45/15.28

Operational Management

La Struttura di *Operational Management* garantirà il presidio delle attività nell'arco orario 7.30 - 22.32 nel periodo L/D/FI.

Gestione del Credito

Tali nuclei garantiranno il presidio nell'arco orario 8.30- 17.10 L/V.

L'Azienda si impegna ad avviare, in via sperimentale l'implementazione di un sistema informatico Web (cd. Bacheca elettronica) che consenta l'utilizzo del cambio turno nell'ambito dell'area territoriale *Customer Operations Consumer Mobile* Sud – Servizio 119 (sede di Palermo e Napoli). La sperimentazione sarà avviata entro il mese di marzo 2011 e avrà una durata pari a quattro mesi. Le parti valuteranno congiuntamente l'opportunità di un superamento della predetta fase sperimentale e l'eventuale implementazione nelle restanti aree territoriali.

p. Telecom Italia S.p.A.

p. SLC-CGIL

p. FISTEL-CISL

p. UILCOM-UIL

p. il Coordinamento Nazionale RSU