VERBALE DI ESAME CONGIUNTO

tra

TELECOM ITALIA S.p.A.

e

le RSU delle strutture operative Piemonte unitamente alle Segreterie Regionali SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL del Piemonte

Premesso che

- in data 27 marzo 2013 è stato sottoscritto con le segreterie nazionali SLC, FISTeL e UILCOM ed il Coordinamento Nazionale delle RSU di Telecom Italia un accordo che individua anche le strategie e gli strumenti per la massimizzazione della produttività del personale;
- per favorire tale massimizzazione si rende necessario allineare il valore/costo del personale on-field di Telecom Italia rispetto a quello esterno attraverso azioni volte all'aumento di produttività e al recupero dell'efficienza del personale;
- conseguentemente sono state concordate le aree di intervento, ivi compresa la ridefinizione degli orari di lavoro e turni di presidio per il personale tecnico operante nella funzione Open Access.
- Nel corso del dicembre 2013 la struttura organizzativa delle Access Operations Area è variata in ragione di un maggior presidio della clientela.

In tale contesto, tenuto conto che l'evoluzione delle esigenze e abitudini della clientela rendono necessario adeguare l'offerta del servizio del personale di Access Operations Area all'effettiva domanda, al rispetto degli SLA aziendali nei confronti della clientela Retail e OLO, al miglioramento dell'efficienza e degli indicatori di qualità del servizio

le parti

al fine di adeguare il presidio di servizio all'avvenuta ricomposizione dei processi ed alle finalità generali espresse negli accordi nazionali del 27 marzo 2013, in data 6, 22 e 29 ottobre 2014 hanno positivamente concluso l'esame congiunto relativamente alle articolazioni di orario e turni di presidio da applicare nelle funzioni di Access Operations Area Nord Ovest – Regione Piemonte, secondo quanto riportato negli allegati al presente verbale di cui costituiscono parte integrante.

Il nuovo assetto di orari e turni così definito troverà applicazione a decorrere da novembre 2014.

Al fine di contemperare le esigenze organizzative con le peculiarità proprie dei singoli territori, viene introdotta una modalità di individuazione del fabbisogno dei turni che si caratterizza con l'espressione di un valore minimo/massimo in luogo di

un parametro fisso. Tale modalità garantirà un più aderente presidio degli SLA, l'ottimizzazione dell'assegnazione delle attività nell'arco dell'intera giornata ed, inoltre, una coerente modulazione delle quantità in turno nel corso dell'intero anno (ora legale/ora solare).

Al riguardo si precisa che per quanto riguarda i tecnici on field, fatta salva quella minima, la percentuale max di compresenza in presidio sui turni sfalsati non supererà in ogni caso il tetto del 30 % nelle giornate di L-V.

Nei periodi di massima concentrazione delle ferie, l'Azienda ne favorirà la fruizione contemperando le esigenze delle risorse con quelle organizzative. Al riguardo si precisa che in tali fattispecie le percentuali di compresenza in turno sfalsato verranno calcolate al netto delle risorse in ferie. La percentuale delle risorse in ferie potrà attestarsi al 50 % medio nei bimestri luglio-agosto e dicembre-gennaio.

Le matrici di turnazione verranno definite in un'ottica di equilibrio in coerenza con i livelli di professionalità agiti e applicati in maniera uniforme sull'intero territorio regionale.

L'Azienda garantisce che l'attuazione della nuova turnistica non avrà alcuna incidenza con il piano ferie già programmato per l'anno in corso.

Le parti si danno reciproco affidamento sulla necessità di prevedere un incontro di verifica sulla congruità dei nuovi turni di servizio come sopra definiti decorsi 6 mesi dalla relativa applicazione.

Le parti, inoltre, nel rispetto dei ruoli di competenza, si danno reciproco affidamento sulla prossima attivazione di un organismo paritetico azienda/sindacato, che si riunisca periodicamente al fine di analizzare, approfondire e formulare proposte su specifiche problematiche e/o esigenze locali e rigurdanti la funzione AOA.

Letto, confermato e sottoscritto.

Torino, 29 ottobre 2014

p. Telecom Italia S.p.A.

p. SLC-CGIL

p. FISTEL-CISL

p. UILCOM-UIL

p. le RSU Strutt. Op. Piemonte

003
REL-IND.SERV-PREV.AMA.NO
03/11 '14 LUN 13:20 FAX 0115726538

Presidi Festa Patronale

Turni per Festa Patronale							
Struttura	**% su organico SEDE**	Struttura/orario	**07:30-15:38/16:08**	8/8.30-16:38	8:30/9-17:08	10:22-18:30	11:52-20:00
RJM/WFM	**40% (minimo 6 unità)**	RJM/WFM	fino al 20%	fino al 50%	fino al 50%	fino al 10%	fino al 20%
Struttura	**% su organico SEDE**	Struttura/orario	08:00-16:08	8/08.30-16:38	8:30/9-17:08		11:52-20:00
RJM/Assurance & Delivery	**40% (minimo 10 unità)**	RJM/Assurance & Delivery	fino al 20%	fino al 50%	fino al 50%		fino al 20%
Struttura	**% su organico SEDE**	Struttura/orario			08.30-16:38	10:22-18:30	11:52-20:00
Tecnici Servizi	**20% (su sede in FP)**	Tecnici Servizi			restante personale	Min 20%/Max 40%	
Struttura	**% su organico SEDE**	Struttura/orario			08.30-16:38	10:22-18:30	11:52-20:00
Tecnici TX	**10% (su sede in FP)**	Tecnici TX			restante personale	Min 20%/Max 40%	

TELECOM ITALIA

004
REL-IND.SERV-PREV.AMA.NO
03/11 '14 LUN 13:21 FAX 0115726538

Turni AOL: JM – D & A - CA

Job Management					
Figura Professionale	**Periodo**	**Ingresso**	**Pausa Pranzo**	**Uscita Minima**	**Risorse Tgt min/max determinato territorialmente**
Analyst	L/V	07:30	30'÷60'	15:38	Min 1/Max 20%
		08.00÷08.30	30'÷60'	16:38	Fino al 50%
		08.30÷09.00	30'÷60'	17:08	Fino al 60%
		10:22	30'	18:30	Fino al 20%
		11:52	30'	20:00	Min 1/Max 20%
	Sabato	07:30	30'÷60'	15:38	Min 1/Max 10%
		08.00÷08.30	30'÷60'	16:38	Fino al 10%
		08.30÷09.00	30'÷60'	17:08	Fino al 10%
		10:22	30'÷60'	18:30	Min 1/Max 10%

Delivery & Assurance					
Figura Professionale	**Periodo**	**Ingresso**	**Pausa Pranzo**	**Uscita Minima**	**Risorse Tgt min/max determinato territorialmente**
Assistenti/Impiegati	L/V	08:00	30'-60'	16:08	Min 1/Max 20%
		08.00÷08.30	30'÷60'	16:38	Fino al 50%
		08.30÷09.00	30'÷60'	17:08	Fino al 60%
		11:52	30'	20:00	Min 1/Max 20%
	Sabato	08:00	30'-60'	16:08	Min 1/Max 10%
		10:22	30'÷60'	18:30	Max 10%

CA					
Figura Professionale	**Periodo**	**Ingresso**	**Pausa Pranzo**	**Uscita Minima**	**Risorse**
Assistenti/Impiegati	L/V	08.00÷09.00	30'÷60'	16:38	Tutte al netto delle risorse dedicate ai magazzini
Assistenti/Impiegati	L/V	08.00	30'÷60'	16:08	Max 2 per AOU

TELECOM ITALIA

005
REL-IND.SERV-PREV.AMA.NO
03/11 '14 LUN 13:22 FAX 0115726538

Turni AOL: Access Operations Unit

AOU					
Figura Professionale	**Periodo**	**Ingresso**	**Pausa Pranzo**	**Uscita Minima**	**Risorse**
Tecnici CX	L/V	08.30	30'÷60'	16:38	Tutte
Tecnici A&TA	L/V	08.30	30'÷60'	16:38	Orario standard
	L/V	10:22	30'÷60'	18:30	Fino al 20%

Nota: la turnazione dei tecnici A&TA si effettua su base AOL

TELECOM ITALIA

006
REL-IND.SERV-PREV.AMA.NO
03/11 '14 LUN 13:22 FAX 0115726538

Turni AOL: Access Operations Unit

AOU					
Figura Professionale	**Periodo**	**Ingresso**	**Pausa Pranzo**	**Uscita Minima**	**Risorse**
ATSO	L/V	08.00÷08.30	30'÷60'	16:38	Tutte
Tecnici (IS, TX)	L/V	08.30	30'÷60'	16:38	Orario standard
		10:22	30'÷60'	18:30	Min 5% / Max 20%
		11:52	30'÷60'	20:00	Min 5% / Max 20%
	Sabato	08.30	30'÷60'	16:38	Min. 1 ris. / Max 10%
		10:22	30'÷60'	18:30	Min. 1 ris. / Max 10%
Tecnici NOF*	L/V	08.30	30'÷60'	16:38	Tutte

Nelle giornate di Lun-Ven, la somma delle percentuali dei tecnici in servizio nei turni alle ore 18,30 e alle ore 20,00, non supererà il 30%

TELECOM ITALIA