

Roma, 20 gennaio 2012

tra

Telecom Italia S.p.A.

e

SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL unitamente al Coordinamento Nazionale RSU

Premesso che:

- o la necessità di contrastare le continue sfide scaturite dalla concorrenza nel mercato di riferimento e la volontà di consolidare il ruolo di principale player a livello nazionale richiede una diversa modalità di gestione della clientela in ambito Fixed Customer Operations Consumer - servizio 187;
- o è stato, pertanto, sviluppato un nuovo modello di caring volto ad aumentare la soddisfazione del cliente finalizzato ad implementare ulteriormente efficacia e competenza;
- o il nuovo modello di caring si basa sulla segmentazione dell'accoglienza delle esigenze manifestate dalla clientela secondo le seguenti macro aree: Sales, Caring, Retention, Post Sales;
- o l'Azienda ha inoltre illustrato alle Organizzazioni Sindacali, negli incontri del 29 settembre e del 19 dicembre 2011, le logiche del nuovo modello di caring e la correlata articolazione nelle seguenti code specialistiche di presidio della clientela:

per Sales
per Caring
per Loyalty
per Post-Sales

code Sales e Rientri;
code Standard Broadband e Standard RTG;
code Privilege, Churn Broadband e Churn RTG;
coda Delivery;

- o tale assetto organizzativo è conseguente all'implementazione del modello di gestione dell'esigenza del cliente nella logica della *one call solution*, che comporta l'espletamento "in linea" della maggior parte delle attività che in precedenza venivano differite e gestite come "fuori linea", che ne determina altresì, ai fini qualitativi, un incremento dei tempi di conversazione;
- o per consentire la piena attuazione del suddetto modello organizzativo, l'Azienda ha manifestato l'esigenza di applicare un nuovo regime di orari di lavoro, con presidio diversificato per singola coda, anche al fine di ottimizzare il modello di presidio per code;
- o al fine di compiere l'esame congiunto previsto dall'art. 26 del vigente CCNL delle Telecomunicazioni, le Parti hanno effettuato le analisi propedeutiche all'avvio della nuova

turnistica per i lavoratori che operano nell'ambito Fixed Customer Operation Consumer (servizio 187), anche avvalendosi dei lavori svolti nell'ambito di specifiche commissioni paritetiche,

si conviene quanto segue

A decorrere dal 13 febbraio 2012, i lavoratori della struttura Fixed Customer Operations Consumer (servizio 187 commerciale) garantiranno il presidio del servizio dal Lunedì al Sabato, con esclusione delle festività infrasettimanali, dalle ore 8:00 alle 20:30 con un orario giornaliero di lavoro pari a 7 ore e 38 minuti.

Con la medesima decorrenza saranno applicate ai suddetti lavoratori le nuove articolazioni orarie, suddivise per singola coda di presidio, secondo lo schema di cui alla tabella in allegato 1, che costituisce parte integrante del presente verbale.

L'Azienda, fermo restando quanto previsto dall'art. 18 del CCNL del 23 ottobre 2009 in materia di contratto di lavoro a tempo parziale, con riferimento al personale Fixed Customer Operations Consumer (servizio 187), compatibilmente con le esigenze di servizio e tecnico organizzative, valuterà di accogliere 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 prescolare al termine del periodo in cui fruiscono dei riposi per allattamento. In caso di accoglimento della richiesta, le lavoratrici saranno impegnate L-S, con esclusione delle festività infrasettimanali, con il seguente turno:

9.30 - 15.13

L'Azienda conferma l'applicazione dell'istituto del cambio turno, sulla base della disciplina prevista nell'allegato 3 che costituisce parte integrante del presente verbale.. Le nuove modalità di fruizione dei cambi turno saranno rese operative con l'avvio della nuova turnistica e utilizzeranno un sistema di gestione informatico.

Resta confermata la facoltà per i lavoratori di recuperare nella medesima giornata gli eventuali ritardi in ingresso per un totale di 170 minuti per un massimo di 29 minuti giornalieri e 11 eventi nel corso di un mese; tale possibilità potrà essere esercitata in tutti i turni previsti ed eccezione del primo e dell'ultimo di ciascuna coda.

L'Azienda conferma inoltre il mantenimento della possibilità di coprire gli eventuali ritardi in ingresso su tutti i turni attraverso una franchigia mensile di 29 minuti per un massimo di 14 minuti al giorno. I ritardi coperti attraverso tale franchigia non verranno conteggiati ai fini del predetto limite di 11 eventi.

In relazione alla possibilità di consentire la fruizione delle ferie in tutti i periodi dell'anno, ferma restando l'integrale applicazione della normativa contrattuale vigente, l'Azienda garantirà, per ogni singola coda su bacino nazionale, le seguenti percentuali medie: agosto 35% medio sull'organico di riferimento nell'ambito della coda di presidio a livello Italia, fatta salva la settimana di ferragosto per la quale è previsto il 40% medio; giugno 20% medio, luglio 23% medio; settembre 20% medio; settimana di Pasqua, Natale e Capodanno 30% medio.

Relativamente alla distribuzione delle attività di fuori linea richiamate al punto 5 in premessa, le parti convengono di effettuare con cadenza semestrale apposite sessioni di verifica sia a livello nazionale che territoriale.

DISTRIBUITO DA **CISAL** **COMUNICAZIONE**

Relativamente alle sale di regia Customer Operations Consumer Fixed di Direzione Generale e di territorio, l'arco di presidio e la relativa articolazione della turnistica saranno oggetto di specifici esami congiunti di livello territoriale.

Le parti concordano inoltre di effettuare una verifica a livello nazionale, sui contenuti del presente verbale, decorsi quattro mesi dalla sua applicazione. Tale verifica sarà anche finalizzata alla ad analizzare la possibilità di superamento di un turno e/o di introduzione di un turno continuato e le relative ricadute sui rotativi.

p. Telecom Italia S.p.A.

p. SLC-CGIL

p. FISTel-CISL

p. UILCOM-UIL

Coordinamento Nazionale RSU

DISTRIBUITO DA **CISAL** **COMUNICAZIONE**