

Roma, 20 gennaio 2012

Tra

Telecom Italia S.p.A.

e

SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL unitamente al Coordinamento Nazionale RSU

Premesso che

- Le Parti intendono richiamare le premesse di cui all'Accordo sottoscritto il 14 maggio 2008 e confermare il riconoscimento del ruolo centrale del metodo di confronto partecipativo in tema di sicurezza e salute.
- Le Parti si danno atto dell'evoluzione del contesto normativo di riferimento in materia di sicurezza e salute e dell'opportunità di superare il terzo paragrafo del citato accordo.
- Nel corso di specifici incontri l'Azienda ha illustrato il modello organizzativo in ambito Fixed Customer Operations Consumer (servizio 187) volto a coniugare l'esigenza di rendere maggiormente efficace il presidio e la gestione della clientela, nonché di migliorare gli standard qualitativi attraverso un modello di caring che si articola per code specialistiche di presidio suddivise per tipologia.
- Le Parti riconoscono che, in coerenza con la normativa vigente, è stata effettuata la valutazione del rischio stress lavoro correlato e che, a seguito degli esiti della stessa, è necessario prevedere idonee azioni orientate al miglioramento delle condizioni rilevate.
- Le Parti, in considerazione di quanto sopra, hanno demandato alla Commissione Paritetica Benessere Fisso 187 l'approfondimento specifico per l'individuazione di adeguate azioni di miglioramento connesse alla tematica del benessere in tale contesto organizzativo.

Con il presente accordo le Parti intendono superare le previsioni di cui all'Accordo 14 maggio 2008 riferite all'ambito organizzativo Fixed Customer Consumer (servizio 187) e, convengono quanto di seguito riportato in tema di azioni utili alla promozione del benessere nel medesimo ambito (servizio 187), articolate nelle macro aree della Valorizzazione, formazione ed aggiornamento del personale - Conciliazione vita lavoro - Ambiente di lavoro - Organizzazione e ritmi di lavoro.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE, FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Le Parti condividono l'importanza della valorizzazione sia del ruolo dell'operatore di Customer Operations, al fine di migliorare le sue capacità professionali e di relazione con la clientela, sia del Supervisor, finalizzata al miglioramento delle sue capacità gestionali e di coordinamento.

Le Parti riconoscono alla formazione un ruolo fondamentale in relazione al miglioramento delle conoscenze che contribuisce a consentire agli operatori del Customer Care di soddisfare le richieste della clientela con la massima competenza nonché a gestire il ruolo favorendo il benessere lavorativo; in particolare riconoscono valore alla formazione in aula che, oltre a quella svolta on the job e on line, rappresenta uno strumento importante per l'accrescimento delle competenze e conoscenze utili al proprio arricchimento.

L'Azienda al riguardo ha confermato di aver utilizzato ampiamente questo strumento erogando per il 2011 circa 70.000 ore di formazione in aula, oltre ad aver dedicato uno specifico programma in aula al tema dello sviluppo delle conoscenze dei prodotti, aggiuntivo alla formazione professionale, rivolto non solo agli addetti dei Customer Care, ma, anche, ai Supervisor e ai Responsabili.

In particolare l'azienda ha messo in campo nel corso del 2011 nuove iniziative, in coerenza con le necessarie esigenze di aggiornamento professionale, ed ha realizzato gli interventi di seguito indicati:

- il potenziamento degli strumenti per l'individuazione dei fabbisogni formativi individuali e collettivi degli operatori rilevati anche tramite l'invio a tutti gli operatori di una newsletter, trasmessa ed aggiornata con cadenza settimanale consentendo di comunicare in modo tempestivo e chiaro, a tutti gli ambienti operativi, le novità su: prodotti, servizi, offerte commerciali e relative promozioni. La newsletter è consultabile anche on line, nell'apposita sezione del portale aziendale TUO, lo strumento di knowledge management a disposizione di tutti gli operatori del servizio 187.
- La creazione di specifici contenuti (call guide), per ciascuno dei prodotti commercializzabili dal canale telefonico 187 resi agevolmente consultabili, nell'ambito della sezione "Call Guide" del portale aziendale TUO - minisito 187.
- L'inserimento, nell'ambito della sezione "Call Guide" del portale aziendale TUO, di un "Catalogo Prodotti", navigabile on line, che permette a tutti gli operatori del servizio 187 di trovare e di conoscere nel massimo grado di dettaglio le caratteristiche, anche tecniche, dell'intera gamma di prodotti commercializzati dal canale telefonico 187.
- La distribuzione, in tutte le strutture operative territoriali del servizio 187, di alcuni dei prodotti commercializzati dal canale telefonico per consentire agli operatori, in appositi momenti di formazione, di testarne in modo diretto le funzionalità al fine di agevolare ulteriormente la comprensione e la conoscenza delle caratteristiche e del funzionamento.

Le Parti hanno concordato la realizzazione, entro il mese di dicembre 2012, dei seguenti interventi:

- svolgimento di un piano formativo che coinvolga tutto il personale operativo, i supervisor e i referenti/responsabili di sede in cui saranno trattati i seguenti argomenti:
 - o verifica preposti;
 - o analisi dei comportamenti di postura dei lavoratori in orario di lavoro;
 - o analisi di clima nei singoli luoghi di lavoro;
 - o gestione del gruppo e della relazione;
 - o Contratto Collettivo di Lavoro e contratto aziendale vigente.
- svolgimento di una sessione formativa che coinvolga tutto il personale di Customer in cui saranno trattati, tra gli altri, i seguenti argomenti:
 - o corretta postura;
 - o corretto utilizzo della voce;
 - o comunicazione

DISTRIBUITO DA **CISAL**
COMUNICAZIONE

Inoltre, sulla base dell'espressione dei bisogni formativi da parte del personale di Customer, potranno essere previsti interventi mirati con specifico riferimento a quanto necessario per lo svolgimento dell'attività lavorativa, con particolare riferimento ai sistemi informativi utilizzati.

L'Azienda si impegna altresì a predisporre interventi specifici di sensibilizzazione e formazione verso i supervisor per la puntuale conoscenza e rispetto delle norme e delle intese esistenti in materia di controllo a distanza (art. 4 Statuto dei Lavoratori). Il sistema così delineato sarà oggetto di monitoraggio e coinvolgimento delle parti sociali per il tramite della specifica Commissione tecnica sul Controllo a distanza. Eventuali criticità o comportamenti non conformi alla regolamentazione vigente, che dovessero emergere dalla pratica quotidiana saranno valutati da tale organismo per gli interventi che l'Azienda dovrà mettere in atto.

Il sistema di rilevazione della qualità del servizio erogato al cliente tramite sondaggi, è finalizzato esclusivamente a garantire un elevato standard di qualità e a predisporre idonei momenti di comunicazione e di formazione per il modulo per superare eventuali criticità che dovessero emergere.

DISTRIBUITO DA **CISAL**
COMUNICAZIONE

CONCILIAZIONE VITA LAVORO

Le Parti concordano sull'opportunità di individuare iniziative orientate a consentire una migliore conciliazione tra esigenze di vita e tempo di lavoro.

Lavoratrici gestanti

L'Azienda - stante la compatibilità tra lo stato di gravidanza ed il lavoro nell'ambito del call center, alla luce delle attuali conoscenze scientifiche e del vigente quadro normativo - si impegna comunque a valutare con la massima attenzione la particolare condizione delle lavoratrici gestanti.

A tal fine, su tutto il territorio nazionale, a seguito di specifica richiesta della donna interessata, verranno attivate misure agevolate quali l'impiego all'interno della fascia 9,00-18,23- definendo gli orari specifici a seconda dei contratti di riferimento: FT-PT75-PT50 - e la garanzia di effettuare l'intervallo per la consumazione della refezione nell'arco temporale 12,00-14,00 (seguendo la specifica pausa dei turni previsti nella fascia di cui sopra).

Istituto del "Part time mamma"

L'Azienda si impegna ad applicare l'istituto del "part time mamma" anche al personale operante nell'ambito Fixed Customer Operations Consumer (servizio 187). Le modalità applicative sono regolate dall'esame congiunto del 20 gennaio 2012.

Part time

L'Azienda conferma l'impegno a valutare l'accoglimento delle richieste per la trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale prioritariamente con riferimento alle causali di cui all'art. 18 del CCNL TLC del 23 ottobre 2009.

DISTRIBUITO DA **CISAL**
COMUNICAZIONE

Mobility Management

L'Azienda si impegna a favorire una mobilità sostenibile. In particolare, verrà avviata la definizione di un piano volto ad individuare, laddove possibile, soluzioni collettive specifiche compatibili con le politiche locali in materia, diversificate per territorio per meglio cogliere le specificità delle singole realtà. Rispetto a tali iniziative sarà assicurato il coinvolgimento preventivo delle RSU territorialmente interessate.

Iniziative di Welfare (Asili, Time saving e utilities)

L'Azienda conferma la propria disponibilità ad attivare e potenziare tutte le iniziative/servizi di Welfare già esistenti (asili, sportelli disbrigo pratiche, aree benessere/salette relax, erogatori di acqua, servizi di ristoro) estendendole alle sedi di maggiori dimensioni nell'ambito delle quali svolgono la loro attività anche le strutture di Fixed Customer Operations Consumer (servizio 187).

A tal fine, le Parti convengono di demandare a livello territoriale la rilevazione delle specifiche esigenze locali delle relative priorità e la valutazione del livello di fattibilità; in tale ambito potranno essere altresì individuate ulteriori iniziative di Welfare da proporre a livello nazionale.

AMBIENTE DI LAVORO

Le Parti si danno reciprocamente atto dell'incidenza delle tematiche legate agli ambienti di lavoro sul tema del benessere.

L'Azienda è impegnata in un processo di miglioramento continuo delle sedi in cui sono ospitati i call center e sta ponendo in atto interventi specifici soprattutto orientati alle condizioni di salute e sicurezza. Al fine di rendere noto l'avanzamento del piano ed adeguarlo alle esigenze che possono di volta in volta subentrare, si concorda che semestralmente, con primo incontro a giugno 2012, l'Azienda illustri ai CPSSN, CPSST e ai RLS il programma e l'avanzamento dei lavori.

Monitoraggio parametri ambientali

Le Parti concordano che siano effettuate verifiche semestrali sulla misurazione dei parametri ambientali, al fine di porre in essere, laddove necessario, iniziative di miglioramento relative al microclima, al rumore ed alla qualità dell'aria. Alle verifiche potrà prendere parte una rappresentanza dei RLS.

Applicazione "Verifica Preposti"

L'Azienda si impegna a rappresentare i dati relativi alla verifica preposti ai RLS in incontri territoriali semestrali.

Ergonomia

L'Azienda si impegna ad attuare una rilevazione straordinaria, su esigenze specifiche eventualmente emerse nell'ambito della verifica preposti, in ordine all'applicazione degli standard aziendali, dei criteri ergonomici e di quelli legati al rumore nelle postazioni/ambienti di lavoro, individuando soluzioni alle criticità eventualmente rilevate; l'esito di tale verifica sarà trasferito ai RLS in appositi incontri territoriali.

DISTRIBUITO DA **CISAL**
COMUNICAZIONE

L'Azienda si impegna altresì a riconoscere particolare attenzione anche al miglioramento ed all'omogeneizzazione delle postazioni/dotazioni/arredi (armadietti, cassettiere, pedane, ecc).

Salette fumatori

L'Azienda si impegna a verificare, entro giugno 2012, lo stato delle attuali salette fumatori prevedendo eventuali adeguamenti delle stesse nonché a realizzarle, laddove mancanti, entro giugno 2013.

ORGANIZZAZIONE E RITMI DI LAVORO

Le Parti hanno individuato le seguenti azioni in tema di organizzazione del lavoro che tendono a migliorare il benessere.

Orario di lavoro: flessibilità in ingresso

Le Parti, nel riconoscere l'effettiva finalità di agevolazione delle condizioni di svolgimento della prestazione lavorativa in un'ottica di miglioramento della conciliazione vita lavoro, confermano per le strutture fixed customer Operations le previsioni indicate nello specifico capitolo dell'esame congiunto sulla turnistica del 20 gennaio 2012.

Organizzazione del lavoro

Le parti si danno atto che, in coerenza con l'intervenuta evoluzione dell'assetto organizzativo articolato per code specialistiche al fine di meglio rispondere al nuovo modello di caring e di gestione delle esigenze della clientela orientato nella logica della *one call solution*, le attività fuori linea non gestibili in tale ambito, saranno ripartite omogeneamente all'interno della coda.

Le parti convengono di effettuare appositi incontri a livello nazionale e territoriale con cadenza semestrale al fine di monitorarne l'andamento medio per ciascuna coda a livello nazionale e per area territoriale.

L'azienda conferma inoltre la propria disponibilità a fornire al singolo operatore che ne faccia richiesta, l'evidenza della quota di attività fuori linea svolta dallo stesso.

Le parti confermano che al fine di contemperare le esigenze organizzative peculiari dell'attività del customer 187 commerciale, con il recupero delle energie psico-fisiche dei lavoratori, l'intervallo attualmente esistente tra una chiamata e l'altra sarà pari ad una durata complessiva di 10 secondi.

Sistemi informativi:

Monitoraggio applicativi di Customer Operations

L'Azienda, considerato che la funzionalità e la fruibilità dei sistemi informativi è un elemento di fondamentale importanza nella gestione delle attività di Customer Operations, conferma il proprio impegno ad effettuare verifiche periodiche di usabilità dei sistemi informativi in uso nell'ambito del Fixed Customer Operations - 187 e a darne informativa alla Commissione Benessere Fisso 187, nell'ambito degli incontri previsti.

L'azienda ha completato il processo di sostituzione dell'hardware di vecchia generazione sostituendo le postazioni di lavoro tradizionali con le nuove virtuali.

Con il presente Verbale di Accordo, per le materie oggetto, si estinguono definitivamente ad ogni effetto le discipline derivanti da qualsiasi prassi o Accordo aziendale in essere relative all'ambito Fixed Customer Operations - 187.

Nota a verbale

Su richiesta delle organizzazioni sindacali, circa l'opportunità di individuare iniziative orientate a consentire una migliore conciliazione tra esigenze di vita e tempo di lavoro, che tengano conto anche dell'età media anagrafica della popolazione del settore, l'Azienda conferma la disponibilità a concedere, limitatamente al personale operante in ambito Fixed Customer Operations (servizio 187), 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.

Letto, confermato e sottoscritto

p. Telecom Italia S.p.A.

p. SLC/CGIL

p. FISTel/CISL

p. UILCOM/UIL

p. Coordinamento Nazionale RSU

DISTRIBUITO DA **CISAL**
COMUNICAZIONE