

Luglio, 2020

## ESAME CONGIUNTO TURNI 187,119 E PARTNER CARE

Il 15 luglio è stato sottoscritto dal Coordinamento Nazionale RSU l'esame congiunto per i turni del 187,119 e Partner Care. **Tale accordo non è stato sottoscritto da CISAL COMUNICAZIONE.**

L'accordo sperimentale è frutto del lavoro di Commissione a cui ha partecipato anche CISAL COMUNICAZIONE, garantendo la presenza a tutti gli incontri con i propri delegati.

L'accordo presenta alcuni miglioramenti rispetto al lavoro di Commissione, in quanto l'azienda ha recepito alcune proposte durante la discussione odierna.

CISAL Comunicazione non ha sottoscritto l'accordo in quanto:

- 1) Non riconosce la votazione telematica sia a livello territoriale che nazionale, in quanto strumento non regolamentato tra le parti.
- 2) Ritiene che quanto ottenuto a favore dei lavoratori non sia opportunamente stato valutato, considerato che l'azienda ha avuto la necessità di stipulare nuovi accordi e disciplinare nuovi strumenti a causa della perdita di ricavi e del numero dei clienti, fattori attribuibili non ai lavoratori come inizialmente ipotizzato ma ad una frode che ha fatto perdere all'azienda 1.200.000 clienti;

In merito al punto 2, CISAL COMUNICAZIONE quantomeno ha invitato l'azienda a modificare l'ultimo accordo sottoscritto in merito al 187 e 119 stornando l'applicazione di uno strumento illegale ovvero la timbratura in postazione durante il lavoro agile.

CISAL COMUNICAZIONE, pur apprezzando lo sforzo aziendale nel coinvolgere tutte le OO.SS. nel lavoro di Commissione, ritiene che l'azienda per necessità fondate su dati falsati ha ottenuto ottimi risultati mentre con i lavori di Commissione le altre OO.SS. hanno ottenuto risultati timidi.

x il Coordinamento Nazionale TIM  
FERRANTE FLAVIO



Luglio, 2020

## **ESAME CONGIUNTO TURNI 187,119 E PARTNER CARE**

### INTERVENTO CISAL COMUNICAZIONE IN APERTURA

CISAL COMUNICAZIONE ritiene che, l'aver coinvolto tutte le sigle sindacali in Commissione è un gesto nella giusta direzione della corretta interpretazione di relazioni sindacali.

L'O.S. comunque ritiene che il risultato delle Commissioni non deve avere solo l'avvallo del Coordinamento Nazionale RSU **ma anche quello dei lavoratori interessati con opportuno passaggio realmente certificato prima di essere firmato.**

Purtroppo, sull'argomento abbiamo la necessità di fare quantomeno una riflessione, perché le commissioni sono frutto di richieste dei lavoratori mentre gli accordi nascono da richieste aziendali relative a dati su ricavi e numero clienti che oggi alla luce dell'ultimo evento (frode) sappiamo che erano falsati.

**Per cui oggi ci troviamo accordi impopolari e strumenti normati su dati falsati come risultato per i lavoratori e un lavoro di commissione che alla luce della evidente situazione non è con lo stesso peso.**

### INTERVENTO CISAL COMUNICAZIONE

Riagganciandoci all'intervento precedente, ribadiamo che gli accordi e strumenti impopolari sono principalmente su richiesta aziendale mentre le commissioni sono principalmente su richiesta dei lavoratori.

Considerato che gli accordi e gli strumenti impopolari sono stati dettati da esigenze riconducibili a dati sfalsati per le frodi si richiede che ai lavoratori interessati venga stornata la timbratura in postazione in agile in quanto è uno strumento illegale.

### INTERVENTO CISAL COMUNICAZIONE IN CHIUSURA

CISAL COMUNICAZIONE pur apprezzando lo sforzo aziendale si astiene dalla votazione in quanto telematica per come già contestato negli incontri precedenti.



Luglio, 2020

## ESAME CONGIUNTO TURNI 187, 119 E PARTNER CARE

### Verbale di accordo

Roma, 15 luglio 2020

Tra TIM S.p.A.

e

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

### Premesso che:

- le Parti in data 11 giugno 2020 hanno sottoscritto un accordo sperimentale sulle tematiche del *customer care*;
- in linea con quanto previsto dal punto 16 del sopracitato Accordo, nel mese di giugno 2020 si è dato avvio ai lavori della Commissione *Customer Care* (di seguito Commissione) riguardo alla elaborazione dei turni del 187 (commerciale), del 119 e del *Partner Care* da sottoporre al Coordinamento Nazionale RSU;
- le sessioni di incontro della Commissione si sono positivamente concluse il 10 luglio 2020;
- 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, da applicare per i lavoratori che operano nell'ambito *Customer Service Consumer* appartenenti al Servizio 187, Servizio 119, *Partner Care*, sulla base dei lavori svolti dalla Commissione.

### Si conviene quanto segue:

1. a decorrere dal 3 agosto 2020, in via sperimentale, i lavoratori delle strutture *Customer Service Consumer*, appartenenti al Servizio 187 (commerciale), Servizio 119, *Partner Care*, garantiranno un presidio di servizio, individuato dall'Azienda, lunedì-sabato 08:00-20:00 (festività infrasettimanali escluse). La sola giornata di festività del Santo Patrono sarà lavorativa per il Servizio 119 e per il *Partner Care Mobile*. L'orario di lavoro giornaliero sarà pari a 7 ore e 38 minuti;
2. con la medesima decorrenza e compatibilmente con l'implementazione tecnica dei sistemi informativi dedicati, saranno applicate ai suddetti lavoratori le nuove articolazioni orarie come di seguito riportato;

Luglio, 2020

## ESAME CONGIUNTO TURNI 187, 119 E PARTNER CARE

### a) Servizio 187 (commerciale)

Matrice 187 Commerciale

Pos	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	7	3	6	5	1	LL	Ri
2	2	7	3	6	5	LL	Ri
3	4	2	7	3	6	LL	Ri
4	1	4	2	7	3	LL	Ri
5	5	1	7	2	7	LL	Ri
6	6	5	1	4	2	LL	Ri
7	LL	6	5	1	7	1	Ri
8	7	3	6	5	1	LL	Ri
9	2	7	3	6	5	LL	Ri
10	7	2	7	3	6	LL	Ri
11	1	7	2	7	3	LL	Ri
12	5	1	4	2	7	LL	Ri
13	6	5	1	7	2	LL	Ri
14	3	LL	5	1	4	7	Ri
15	7	3	6	5	1	LL	Ri
16	2	7	3	6	5	LL	Ri
17	4	2	7	3	6	LL	Ri
18	1	4	2	7	3	LL	Ri
19	5	1	7	2	7	LL	Ri
20	6	5	1	4	2	LL	Ri
21	3	6	LL	1	7	1	Ri
22	7	3	6	5	1	LL	Ri
23	2	7	3	6	5	LL	Ri
24	7	2	7	3	6	LL	Ri
25	1	7	2	7	3	LL	Ri
26	5	1	4	2	7	LL	Ri
27	6	5	1	7	2	LL	Ri
28	3	6	5	LL	4	7	Ri
29	7	3	6	5	1	LL	Ri
30	2	7	3	6	5	LL	Ri
31	4	2	7	3	6	LL	Ri
32	1	4	2	7	3	LL	Ri
33	5	1	7	2	7	LL	Ri
34	6	5	1	4	2	LL	Ri
35	3	6	5	1	LL	1	Ri
36	7	3	4	5	7	LL	Ri
37	2	7	3	6	5	LL	Ri
38	7	2	7	3	6	LL	Ri
39	1	7	2	7	3	LL	Ri
40	5	1	6	2	7	LL	Ri
41	6	5	1	7	2	LL	Ri
42	3	6	5	1	LL	7	Ri

#### Legenda Turni Full Time

T	Inizio Turno	Fine Turno	Intervallo
T1	08:00	16:08	12:00 12:30
T2	08:30	16:38	12:30 13:00
T3	09:00	17:08	13:00 13:30
T4	09:30	17:38	13:30 14:00
T5	10:00	18:08	14:00 14:30
T6	10:45	18:23	continuato
T7	12:22	20:00	continuato

#### Legenda Turni Part Time 75%

T	Inizio Turno	Fine Turno	Intervallo
T1	08:00	14:13	12:00 12:30
T2	08:30	14:43	12:30 13:00
T3	09:00	15:13	13:00 13:30
T4	09:30	15:43	13:30 14:00
T5	10:00	16:13	14:00 14:30
T6	12:40	18:23	continuato
T7	14:17	20:00	continuato

#### Legenda Turni Part Time 50%

T	Inizio Turno	Fine Turno	Intervallo
T1	08:00	11:49	continuato
T2	08:30	12:19	continuato
T3	09:00	12:49	continuato
T4	09:30	13:19	continuato
T5	10:00	13:49	continuato
T6	14:34	18:23	continuato
T7	16:11	20:00	continuato

Luglio, 2020

## ESAME CONGIUNTO TURNI 187, 119 E PARTNER CARE

### b) Servizio 119

Matrice 119 FULL TIME							
Pos	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	A	A	A	A	A	LL	Ri
2	LL	C	C	C	C	C	Ri
3	B	B	B	B	B	LL	Ri
4	B	B	B	B	B	LL	Ri
5	C	B	B	B	LL	A	Ri
6	C	C	C	C	C	LL	Ri

  

Legenda Turni Full Time			
T	Inizio turno	Fine Turno	Intervallo
A	08:00	16:08	12:00 - 12:30
B	09:00	17:08	13:00 - 13:30
C	11:52	20:00	13:30 - 14:00

**Nota a Verbale:** le Parti, entro il termine della sperimentazione di cui al presente Accordo si incontreranno per valutare l'eventuale trasformazione dell'attuale turno "C" da spezzato a continuato.

Matrice 119 PART TIME 75 AM							
Pos	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	A	A	A	A	A	LL	Ri
2	LL	B	B	B	B	B	Ri
3	B	B	B	B	B	LL	Ri
4	A	A	A	A	LL	A	Ri
5	D	D	D	D	D	LL	Ri

  

Legenda Turni Part Time 75 AM			
T	Inizio Turno	Fine Turno	
A	08:00	13:43	continuato
B	09:00	14:43	continuato
D	09:30	15:13	continuato

Matrice 119 Part time 75 PM							
Pos	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	P	P	P	P	P	LL	Ri
2	LL	P	P	P	P	P	Ri
3	P	P	P	P	P	LL	Ri
4	P	P	P	P	LL	P	Ri
5	P	P	P	P	P	LL	Ri

  

Legenda Turno Part Time 75 PM			
T	Inizio Turno	Fine Turno	
P	14-17	20:00	continuato

Luglio, 2020

## ESAME CONGIUNTO TURNI 187, 119 E PARTNER CARE

Matrice 119 Part time 50 AM							
Pos	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	A	A	A	A	A	LL	Ri
2	LL	B	B	B	B	A	Ri
3	C	C	C	C	C	LL	Ri
4	B	B	B	B	LL	B	Ri
5	B	B	B	B	B	LL	Ri

Legenda Turni Part Time 50 AM

T	Inizio Turno	Fine Turno	
A	08:00	11:49	continuato
B	09:30	13:19	continuato
C	10:15	14:04	continuato

Matrice 119 Part time 50 PM							
	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	P	P	P	P	P	LL	Ri
2	LL	P	P	P	P	P	Ri
3	P	P	P	P	P	LL	Ri
4	P	P	P	P	LL	P	Ri
5	P	P	P	P	P	LL	Ri

Legenda Turno Part Time 50 PM

T	Inizio Turno	Fine Turno	
p	16:11	20:00	continuato

In occasione della ricorrenza del Santo Patrono ricadente nel periodo lunedì - venerdì sarà osservato un presidio pari al 30% di quello previsto per la corrispondente giornata feriale. Nella coincidenza della stessa con la giornata del sabato sarà osservato un presidio dell'82% dei normali turni.

Luglio, 2020

## ESAME CONGIUNTO TURNI 187, 119 E PARTNER CARE

### c) Partner Care (Fisso e Mobile)

Matrice Partner Care							
Pos	Lun	Mer	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	A	C	A	C	A	LL	Ri
2	C	A	C	A	C	LL	Ri
3	LL	B	A	A	A	A	Ri
4	A	A	A	A	A	LL	Ri
5	A	C	A	C	A	LL	Ri
6	C	A	C	A	C	LL	Ri
7	B	LL	B	B	B	C	Ri

#### Legenda Turni Full Time

Full Time			
	Inizio Turno	Fine Turno	Intervallo
A	08:30	16:38	12:30 - 13:00
B	10:00	18:08	14:00 - 14:30
C	12:22	20:00	continuato

#### Legenda Turni Part Time 75%

Part Time 75%			
	Inizio Turno	Fine Turno	Intervallo
A	08:30	14:43	12:30 - 13:00
B	10:00	16:13	14:00 - 14:30
C	14:17	20:00	continuato

#### Legenda Turni Part Time 50%

Part Time 50%			
	Inizio Turno	Fine Turno	Intervallo
A	08:30	12:19	continuato
B	10:00	13:49	continuato
C	16:11	20:00	continuato

Per i lavoratori appartenenti al *Partner Care Mobile*, in occasione della ricorrenza del Santo Patrono ricadente nel periodo lunedì - venerdì sarà osservato un presidio pari al 30% di quello previsto per la corrispondente giornata feriale. Nella coincidenza della stessa con la giornata del sabato sarà osservato un presidio dell'82% dei normali turni.

- Il personale di coordinamento dei moduli garantirà una presenza articolata in modo tale da coprire l'arco di presidio dei rispettivi ambiti organizzativi;
- relativamente alla struttura di *Customer Service Consumer/Operational Management*, il personale della Regia garantirà il presidio delle attività nell'arco orario 8:00 - 21:30, nel periodo lunedì - domenica, Festività incluse, l'azienda si impegna a valutare con particolare attenzione la riduzione dell'incidenza della presenza dei turni serali e la frequenza delle giornate festive e prefestive;
- le Parti, riferendosi al complesso degli strumenti previsti in materia di flessibilità dell'orario di lavoro e agli accordi ed istituti vigenti in materia di conciliazione vita-lavoro, hanno condiviso che, per i *Caring Agent* del Servizio 187 (commerciale), 119 e *Partner Care*, saranno applicati i seguenti istituti:

#### a) Ritardo a compensazione e franchigia

In linea con l'accordo 4 dicembre 2019, per i settori 187 (commerciale), 119 e *Partner Care* è prevista:

- la facoltà di compensare il ritardo nella stessa giornata nella misura massima di 29 minuti giornalieri, 170 minuti mensili, per un massimo di 11 episodi;

Luglio, 2020

## ESAME CONGIUNTO TURNI 187, 119 E PARTNER CARE

- la possibilità di giustificare i ritardi in ingresso attraverso una franchigia mensile di 35 minuti per un massimo di 14 minuti al giorno;

A decorrere dall'avvio della nuova turnistica e compatibilmente con l'adeguamento dei sistemi informativi, tali facoltà saranno consentite anche nell'attuale fase di remotizzazione,

### b) Cambio turno

Sono confermate le modalità attualmente previste per ciascun ambito organizzativo. L'Azienda si impegna a prevedere la realizzazione di una bacheca elettronica nazionale, per la gestione dei cambi turno dei *caring agent* per ciascun ambito organizzativo di cui al presente verbale, al momento della diffusione del WFO nel *Customer Service Consumer*.

### c) Part Time Mamma

L'Azienda, fermo restando quanto previsto dal vigente articolo 18 del CCNL TLC in materia di contratto di lavoro a tempo parziale, con riferimento al personale *Caring Agent* 187 (commerciale), 119 e *Partner Care*, si rende disponibile, compatibilmente con le esigenze di servizio, ad 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 di allattamento. In caso di accoglimento delle richieste, le lavoratrici saranno impiegate sul seguente turno:

Servizio 187 (commerciale) e *Partner Care* fisso: lunedì - sabato con turno 09:30 - 15:13.

Servizio 119 e *Partner Care* mobile: lunedì - sabato e Santo Patrono con turno 09:45 - 15:28.

### d) Agevolazioni per le lavoratrici gestanti

L'Azienda conferma la massima attenzione verso le lavoratrici gestanti. In particolare, a fronte di specifica richiesta, la lavoratrice interessata, sarà inserita in una turnazione compresa nell'arco orario 9:00 - 18:30.

6. Le Parti si confronteranno periodicamente, sia a livello nazionale che territoriale, circa le percentuali complessive di distribuzione delle attività;
7. l'applicazione del presente verbale sarà oggetto di una verifica fra le Parti secondo i termini previsti per la sperimentazione in atto.

TIM S.p.A.

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILCOM UIL

UGL Telecomunicazioni

Coordinamento Nazionale RSU TIM