

IPOTESI DI ACCORDO

Roma, 18 dicembre 2014

tra

Telecom Italia S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL Nazionali unitamente al Coordinamento nazionale delle R.S.U.

premesse che

- nel 2012 Telecom Italia S.p.A. ha dato vita ad una Divisione focalizzata alla gestione delle attività di caring, orientata a massimizzare le sinergie tra le 8 unità operative precedentemente esistenti per aumentarne la competitività e la flessibilità operativa, assicurando una maggiore efficienza ed un elevato livello di qualità;
- tale costituzione ha consentito una chiara visibilità della debolezza competitiva delle attività interne per il concorso di fattori strutturali e logistici rispetto ai competitor;
- nel mese di marzo 2013 Telecom Italia ha sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali una serie di accordi per affrontare il contesto macroeconomico e di mercato delle TLC, caratterizzato sia dall'inasprimento della pressione competitiva sui prezzi, sia dalla conferma del costante processo di riduzione del fatturato complessivo del settore;
- in particolare per la Divisione Caring Services, sono stati avviati importanti progetti di efficientamento e riconversione professionale atti a recuperare competitività delle lavorazioni interne per favorire la realizzazione dei processi di internalizzazione di attività economicamente sostenibili;
- la sostenibilità del costo delle lavorazioni interne è connessa ad un complesso di fattori che vanno dal costo del lavoro, alla efficacia e qualità delle piattaforme informatiche, all'incremento della produttività e a i costi industriali (legati alla dispersione territoriale delle sedi, le spese connesse ad una logistica diffusa, la gestione immobiliare, oltre che i servizi correlati agli immobili);
- si sono rese necessarie azioni volte a ridurre tali svantaggi competitivi;

engineering organizzativo e operativo che ha indirizzato centinaia di professionalità nelle attività maggiormente critiche.

Tuttavia l'analisi dei gap operativi competitivi, connessi alla capacità di gestire in maniera sostenibile il business del Caring, conferma la presenza di un gap sul costo industriale.

Tali evidenze forniscono la misura degli interventi da porre ancora in essere.

Considerato che

- è volontà delle Parti perseguire percorsi condivisi di rilancio ed efficientamento delle attività di Caring Services mantenendole nel perimetro aziendale nella consapevolezza della necessità di proseguire con gli interventi orientati ad assottigliare i gap operativi competitivi;

le Parti concordano

- di proseguire il percorso avviato con l'accordo del 27 marzo 2013 intensificando l'attenzione posta all'organizzazione, all'esecuzione, alla semplificazione dei processi, alla crescita professionale delle risorse e alla flessibilità operativa per ottimizzare il servizio, le risorse necessarie ed il costo sotteso;
- che solo un'intensificazione delle azioni di incremento della produttività può ridurre la distanza da *practice* e costi correnti ;
- di integrare le azioni già definite il 27 marzo 2013 e individuare nuove aree di intervento - di seguito riportate - con il comune obiettivo di completare il percorso avviato per garantire la sostenibilità quantitativa e qualitativa delle attività di Caring Service.

1. Realizzazione del Cloud delle Competenze

L'Azienda, tenuto conto della rapida evoluzione dell'*industry*, della necessità di fare sempre più del Caring un fattore critico di successo aziendale e delle necessità espresse dalla clientela, ritiene che il futuro del mestiere di operatore di Caring Services non può che passare attraverso una profonda trasformazione di tale ruolo.

L'operatore è un professionista maturo del proprio ambito che può e deve essere valorizzato per le sue competenze sia di front end che di back office, passando da una gestione per modulo/segmento specialistico ad una gestione mirata delle competenze e capacità individuali, attraverso una cloudizzazione delle competenze che devono essere fruibili là dove sono presenti a prescindere dalla collocazione fisica, grazie ad una regia puntuale degli skill e delle capacità rispetto alle esigenze formulate dal cliente.

Le Parti, al riguardo, convengono che la disciplina sopra riportata è stata formulata secondo le previsioni dell'art. 57 comma 3 del vigente CCNL delle TLC e pertanto adempie alle disposizioni di cui all'art. 4, comma 2, della Legge n. 300/70, in coerenza con la normativa vigente.

Le ulteriori previsioni sopra riportate integrano, per i lavoratori della Divisione Caring Services, la disciplina già prevista dagli accordi aziendali vigenti in materia di controllo a distanza, nonché le previsioni contenute nell'articolo 57 del vigente CCNL delle TLC.

b. Strumenti per la gestione del sistema di Cloud Competence di Caring Services

Le Parti convengono che la finalità dei sistemi di speech recognition e speech to text è quella di consentire analisi di mercato e estese verifiche su fabbisogni e propensione commerciale della clientela in una logica integrata multicanale (email, sms, social network e conversazioni telefoniche).

Per questo scopo i sistemi di speech analytics dovranno prevedere l'anonimato delle registrazioni attraverso l'eliminazione di tutti i dati personali relativi al dipendente ed al cliente e l'adozione di sistemi di morphing della voce con conseguente, contestuale, distruzione dei master con le registrazioni in chiaro.

Per perseguire l'efficacia e la qualità del servizio erogato il presidio delle variabili operative e lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze rivestono una crescente importanza unitamente alla capacità di interpretare le esigenze espresse dal cliente. Oltre alla gestione delle competenze, l'evoluzione tecnologica consente con sistemi di speech recognition e speech to text, in utilizzo anche in Italia, ma già consolidati nei mercati internazionali, di sviluppare la conoscenza puntuale delle richieste dei clienti, di migliorare l'operatività del personale di Front End e Back Office, di sviluppare e suggerire percorsi ottimali di formazione e sviluppo e di focalizzare la soluzione, la qualità, l'upselling delle vendite.

Tutto questo anche allo scopo di utilizzare i risultati per realizzare una migliore conoscenza delle capacità e delle competenze degli operatori, mappare le esigenze formative e realizzare una pianificazione formativa per il personale operativo della Divisione Caring Services finalizzata all'ampliamento degli skill professionali.

Pertanto le Parti concordano sulla necessità di adottare procedure di registrazione e analisi delle interazioni con la clientela (in grado di effettuare, ad esempio, azioni di trasformazione della voce in testo utilizzando tecnologie di ASR -Automated Speech Recognition- di analisi delle conversazioni con i clienti, di visualizzazione e riascolto delle interazioni anonimizzate archiviate in formato testo/audio, di individuare la presenza di concetti di uno o più domini di interesse nonché di effettuare emotional e sentiment analysis) in modo da analizzare la qualità erogata relativa alla tipologia di problemi, il grado di soddisfazione del cliente, la professionalità degli operatori ed incrementare la produttività.

La presenza di strutture di indirizzo, governo e controllo ha un'incidenza significativa sulla sostenibilità del costo unitario delle lavorazioni interne. Pertanto, l'Azienda conferma che in tutte le funzioni di Caring Services proseguirà la progettazione organizzativa per individuare soluzioni più snelle ed eliminare duplicazioni delle strutture sopra citate per addivenire ad una semplificazione delle strutture di coordinamento, allo scopo di realizzare strutture lean e maggiormente competitive.

Questo avverrà anche grazie all'implementazione del cloud delle competenze, che avrà un impatto significativo sull'affinamento dei processi di indirizzo, governo e controllo con l'adozione di strumenti di analisi fortemente interattivi, completi e customizzabili organizzati fino al singolo operatore che consentiranno processi più efficaci di Quality Monitoring, di Customer Satisfaction Analysis, di coaching ed e-learning.

In coerenza con le azioni sopra indicate, le Parti concordano sulla creazione di una nuova figura professionale contraddistinta da un impiego in ruoli caratterizzati dal bilanciato svolgimento sia di attività di coordinamento o attività specialistiche/progettuali, che di attività a contatto diretto con la clientela - di front end e di back office - incrementando in tal modo la capacità produttiva interna.

L'individuazione delle risorse da assegnare a tale nuovo profilo professionale sarà effettuata sulla base della minore anzianità di servizio.

La manovra aziendale sarà tesa a sfruttare pienamente le competenze sviluppate presidiando le aree di rischio e focalizzandosi su gestioni di valore. Le expertise migliori, infatti, potranno anche essere impiegate, all'occorrenza, in attività che richiedono conoscenze e competenze di particolare livello specialistico o/e che siano connotate da elevato valore e urgenza (quali, ad esempio, creazione di task force di progetto o Competence Center).

Le Parti, a tale scopo, ai sensi dell'art. 3, comma 19 del vigente CCNL, concordano di individuare un nuovo profilo professionale di livello 6 qui di seguito riportato.

SPECIALISTA SENIOR DI CUSTOMER CARE

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena fungibilità professionale acquisita e all'ampia e consolidata conoscenza delle attività di caring e delle evoluzioni dell'offerta di servizi, concorre al raggiungimento degli obiettivi prefissati svolgendo attività che richiedono un contributo professionale autonomo e innovativo garantendo con velocità ed efficacia la gestione e soluzione di lavorazioni complesse continuative o temporanee.

Il lavoratore, in modo bilanciato, oltre a gestire, coordinare e indirizzare operativamente le attività di gruppi di addetti e operatori al call center, supportandone e controllandone le attività e i risultati, ovvero espletando funzioni specialistiche/progettuali che richiedono un contributo professionale, formalmente individuato, autonomo e innovativo, svolge alternativamente la sua attività attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center).

Il lavoratore svolge tale attività di interfaccia telefonica e/o telematica, contraddistinta da elevato grado di autonomia e rilevante capacità di relazione interpersonale, verso la clientela di maggior valore relativamente a servizi di informazione, vendita di prodotti e servizi, assistenza

commerciale, assistenza tecnica e back office amministrativo. Inoltre assicura l'interfaccia verso la propria rete commerciale e le attività di gestione clienti, operando in linea.

Assicura in aggiunta le attività necessarie ad analizzare e gestire le esigenze del cliente, individuando e proponendo soluzioni evolutive e fornendo supporto professionale nell'ottica di massimizzare il beneficio aziendale e il valore per il cliente.

Gestisce inoltre attività funzionali a quelle del front office per il completo soddisfacimento delle esigenze del cliente, alla risoluzione dei reclami e/o al perfezionamento degli adempimenti amministrativi e contribuisce alla gestione di eventi che rivestono carattere di urgenza e criticità.

3. Flessibilità operativa - Orario di lavoro

Al fine di perseguire la sostenibilità del costo unitario delle lavorazioni interne tramite l'incremento della produttività del fattore lavoro, le Parti concordano sull'adozione delle seguenti azioni:

3.1. Timbratura alla postazione di lavoro. Considerati gli effetti positivi in tema di recupero di produttività conseguiti con l'introduzione della timbratura alla postazione le Parti convengono, per perseguire ulteriori spazi di internalizzazione di attività, di estendere tali modalità di attestazione della presenza - prevista dal punto 4 dell'Accordo del 27 marzo 2013 - agli operatori e il relativo personale di coordinamento di tutte le strutture operative in ambito Caring Services.

3.2. Investimenti in ammodernamento postazioni di lavoro. Tra gli interventi a supporto del piano di incremento dell'efficacia operativa e produttività complessiva della Divisione, l'Azienda comunica la prosecuzione del piano di sostituzione delle postazioni di lavoro thin client di vecchia generazione iniziato nel luglio 2014 e che dovrebbe concludersi entro il primo quadrimestre 2015 interessando un totale di circa 5.000 postazioni. Nel corso delle riunioni degli Osservatori territoriali sul monitoraggio dell'applicazione della presente intesa, l'azienda fornirà periodici aggiornamenti sugli interventi in materia.

3.3. Estensione Turno Jolly. In un mercato di riferimento caratterizzato da una notevole variabilità della domanda, si rende necessaria l'adozione di strumenti flessibili di adeguamento delle turnazioni con il fine di migliorare sempre più gli standard qualitativi, di consentire un efficace processo di internalizzazione delle attività ed un tempestivo allineamento con i volumi del traffico da gestire. Facendo riferimento alle soluzioni individuate dagli accordi in tema di orari di lavoro in Caring Services, le Parti convengono che sarà possibile modificare, anche su base territoriale, in ogni struttura di Caring Services operante a turni, gli orari di lavoro applicati previa comunicazione alle RSU territorialmente interessate, con un preavviso non inferiore a un mese senza preventivo esame congiunto. In particolare sarà possibile modificare, fino a differente comunicazione, la turnistica in essere nel settore, introducendo un nuovo turno, purché compreso fra quelli previsti nella struttura di riferimento e nell'arco orario di presidio, o modificare la quantità di personale operante in presidio sui turni esistenti fino a interessare un massimo del 8,3% del personale impiegato in turnazione.

[Handwritten signatures and notes in black and blue ink are present throughout the document, including a large signature at the top and various initials and scribbles on the left and right margins.]

P. G. → *[Handwritten signature]*

3.4. **Aggiornamento strumenti di conciliazione vita lavoro.** I crescenti volumi di internalizzazione delle attività possono essere sostenuti solo con un adeguato rispetto delle presenze pianificate di personale anche in relazione alla variabilità e non prevedibilità delle curve di traffico. Pertanto, con decorrenza immediata i cambi turno saranno consentiti con la formula del saldo zero laddove previsto e secondo le modalità stabilite dagli accordi sindacali vigenti. L'Azienda conferma che le ferie devono essere normalmente fruite nel corso dell'anno di competenza, su richiesta del lavoratore e compatibilmente con le esigenze produttive, e che la fruizione del periodo feriale sarà goduta per un periodo non inferiore a due settimane consecutive. L'Azienda si impegna a comunicare le aliquote di personale in ferie relative al periodo estivo (giugno-settembre) entro il 15 marzo e, per le richieste presentate entro il 7 aprile, a comunicare entro il 30 aprile l'approvazione o meno di tutti i relativi piani ferie. Per il periodo natalizio le aliquote saranno comunicate entro il 30 settembre e, per le richieste presentate entro il 15 ottobre, l'Azienda si impegna a comunicare l'approvazione o meno di tutti i relativi piani ferie entro il 31 ottobre.

Per garantire, ferma restando la disciplina contrattuale vigente in tema di ferie, che l'assegnazione delle stesse avvenga in modo che l'aliquota di personale in ferie sia contenuta in relazione alle necessità di presidio del servizio medesimo, le Parti concordano che nelle strutture di Caring sia individuata - per il periodo estivo - una percentuale complessiva di ferie sull'organico.

Tale percentuale è fissata per il periodo giugno-settembre nella misura del 25% del personale (massimo 2 settimane per dipendente) complessivo per ogni mese distribuita in maniera omogenea nell'arco del mese. Per le due settimane del periodo natalizio la percentuale è fissata nella misura minima del 14%.

L'Azienda illustrerà in un apposito incontro semestrale a livello territoriale, su richiesta delle OO. SS. firmatarie il presente accordo, l'andamento della fruizione delle ferie sul territorio di riferimento.

[Vertical handwritten notes and signatures on the left margin]

[Vertical handwritten notes and signatures on the right margin]

[Large handwritten signature]

4. Razionalizzazione delle sedi

In merito alla necessità espressa dall'Azienda di dover operare una riduzione strutturale dei costi immobiliari, l'Azienda, in aggiunta all'intervento in via di completamento sulle città plurisede, realizzerà una ottimizzazione delle sedi della Divisione Caring Services, riducendone la dispersione territoriale.

Gli interventi di accorpamento di tali sedi si articoleranno in:

- a) chiusura dei presidi di Caring Services in 10 città con distanza dalla sede accipiente - nell'ambito della stessa regione - mediamente entro i 40 km, con trasferimento del personale, compreso quello operante in telelavoro, nelle sedi accorpanti come individuato di seguito:

Brindisi
Busto Arsizio

verso Lecce
verso Varese

[Bottom section containing various handwritten signatures and notes]

Pistoia verso Firenze
Pordenone verso Mestre
Rovigo verso Padova
Teramo verso Pescara
Viareggio verso Pisa

e i telelavoratori delle sedi di

Avellino verso Napoli
Cuneo verso Torino
Frosinone verso Roma
Nuoro verso Cagliari
Rieti verso Roma
Verona verso Padova
Viterbo verso Roma

In considerazione di quanto sopra, le Parti convengono che:

- 4.1. per quanto riguarda i precedenti punti a) e d) tutto il personale operante nelle sedi in chiusura, compreso il personale operante in telelavoro, sarà trasferito nella sede accipiente con applicazione delle disposizioni del vigente CCNL TLC e del verbale di accordo del 14 maggio 2008.
- 4.2. fermo restando il trasferimento presso la sede accipiente, il personale impegnato in attività operative di caring, credito o conciliazioni - compresi coloro che, in possesso di livello inquadramentale e retributivo superiore al 5°, alla data del presente accordo siano impiegati in attività operative di caring, credito o conciliazioni in virtù di precedente formale accordo transattivo di demansionamento - l'Azienda prevede la possibilità, a richiesta dell'interessato, di essere impiegato in telelavoro per svolgere attività operative di caring o credito secondo le modalità che sono dettagliate nel paragrafo "Telelavoro" dell'Accordo 27 marzo 2013 che si intende integralmente richiamato;
- 4.3. per tutti i Supervisor e per il personale in possesso di livello inquadramentale e retributivo superiore al 5°, - esclusi coloro che, alla data del presente accordo, siano impiegati in attività di operative di caring, credito o conciliazioni in virtù di precedente formale accordo transattivo di demansionamento - in alternativa al trasferimento, constatata l'impossibilità di offrire presso tali sedi mansioni uguali o equivalenti a quelle attualmente svolte, l'Azienda prevede la possibilità, a richiesta dell'interessato, previa assegnazione ad altre mansioni attraverso la procedura del successivo punto 4.4, di essere impiegato in telelavoro per svolgere attività operative di caring o credito secondo le modalità che sono dettagliate nel paragrafo "Telelavoro" dell'Accordo 27 marzo 2013 che si intende integralmente richiamato;
- 4.4. su richiesta del personale di cui al punto 4.3 si procederà a sottoscrivere presso la Unione degli Industriali territorialmente competente un accordo transattivo fra le parti,

[Handwritten signatures at the top of the page]

Le previsioni dell'accordo del 27 marzo 2013, rappresentano e costituiscono la disciplina di riferimento del telelavoro nella Divisione Caring Services di Telecom Italia S.p.A..

Le Parti convengono che l'esigenza di uniformare la disciplina in materia di telelavoro così come condivisa dalle Parti, integra "le sopravvenute circostanze" che consentono di considerare, in base alle previsioni degli accordi sindacali pregressi valevoli per tutte le strutture oggi confluite in Caring Services, superati tali accordi.

Conseguentemente, a far data dal 1° febbraio 2015, a tutto il personale di Caring Services che presta la propria attività in modalità di telelavoro sarà applicato quanto definito nel predetto accordo.

Entro il 28 febbraio 2015 le Parti si impegnano a definire, per tutto il personale telelavoratore di Caring Services, le ulteriori modalità operative della prestazione resa in telelavoro ex Accordo del 27 marzo 2013, in tempo utile per l'avvio della fase di razionalizzazione delle sedi, prevista dal punto 4 del presente accordo, fissata per il 1° aprile 2015.

8. Estensione Telelavoro

L'adozione del telelavoro prevista dall'Accordo del 27 marzo 2013 oltre ad essere una misura utile ad attenuare gli impatti sociali del Piano di razionalizzazione delle sedi costituisce anche un'opportunità di valutarne l'efficacia in ambienti di front end e valorizzarne i benefici in termini di motivazione ed energia delle persone interessate. A fronte di riscontri positivi nella realizzazione delle nuove modalità di telelavoro, l'Azienda si dichiara disponibile a valutare, su base volontaria, la possibilità di estendere lo stesso anche a casi di interesse presenti in realtà di front end non interessate dalla chiusura delle sedi.

L'Azienda, valutato positivamente il quadro delle azioni concordate nel presente accordo, comunica formalmente che gli interventi adottati sono tali da consentire il superamento, nel periodo di vigenza del piano industriale 2015-2017, del progetto di societizzazione della Divisione.

L'Azienda e le OO.SS. firmatarie del presente accordo favoriranno l'apertura del confronto tra le OO.SS. e Telecontact Center per valutare l'estendibilità degli istituti concordati ai punti 1, 2 e 3 dello stesso. A tal fine le Parti si impegnano ad avviare il previsto confronto entro il 1 febbraio 2015. Inoltre le Parti assumono l'impegno a completare l'esame congiunto sulla turnistica del Caring Consumer Fisso entro il mese di febbraio 2015.

Le Organizzazioni Sindacali si impegnano a concludere il percorso di consultazione dei lavoratori in modo da consentire lo scioglimento della riserva entro il 26 gennaio 2015.

Per le materie non normate e non novellate dal presente accordo, le Parti confermano la validità di tutti gli accordi vigenti alla data di sottoscrizione della presente intesa.

Le Parti confermano che il presente accordo è sottoscritto dalle Segreterie Nazionali di SLC CGIL, FISTel CISL e UILCOM UIL e dal Coordinamento Nazionale delle RSU di Telecom Italia

[Vertical column of handwritten signatures on the left margin]

[Vertical column of handwritten signatures on the right margin]

