

VERBALE DI ESAME CONGIUNTO

Roma, 27 giugno 2013

tra

Telecom Italia S.p.A.

e

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

Premesso che

- nell'ambito delle intese sottoscritte in data 27 marzo 2013 è stata prevista una specifica sessione negoziale avente ad oggetto la Divisione Caring Services, allo scopo di adottare interventi per aumentarne la competitività e la flessibilità operativa, di assicurare una maggiore efficienza ed un elevato livello di qualità e di consentire una crescente internalizzazione delle attività, tramite la riarticolazione del complesso delle turnazioni e dei presidi di servizio;
- a tal fine l'Azienda ha illustrato, negli incontri del 7 e 8 maggio u.s., al Coordinamento Nazionale delle RSU unitamente alle Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL, il modello organizzativo di gestione della clientela in ambito Customer Operations Consumer Mobile, volto a garantire un presidio "end to end" in una logica di attribuzione del cliente all'Area Territoriale di riferimento, e i correlati necessari adeguamenti delle turnazioni, con il fine di migliorare sempre più gli standard qualitativi, di consentire un efficace processo di internalizzazione delle attività e il migliore e più tempestivo allineamento con i volumi del traffico da gestire;
- nel corso del mese di maggio e di giugno 2013 si è avviato un approfondimento in apposita commissione tecnica congiunta Azienda - Sindacato, sulle modalità di applicazione dei turni di lavoro utili a consentire il miglior allineamento della presenza del personale con i flussi di traffico, ed in data odierna si è dato seguito all'esame congiunto con il Coordinamento nazionale delle RSU;
- in tale sede le parti hanno valutato l'opportunità dell'introduzione di forme di flessibilità della prestazione, come di seguito individuate, in quanto finalizzate a realizzare concreti e misurabili miglioramenti di produttività che costituiscano condizione abilitante per la realizzazione dei processi di internalizzazione a partire dal secondo semestre 2013;
- ~~LA FLESSIBILITÀ~~
le parti convengono che tale processo debba essere monitorato nell'ambito della verifica semestrale relativa ai volumi complessivi di traffico ed alla quota e tipologia di attività affidata all'esterno, prevista dall'accordo del 27 marzo 2013;

Matrice Part-Time 75 PM							
Pos.	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	75P	75P	75P	75P	75P	LL	RI
2	LL	75P	RI	75Q	75P	75P	75Q
3	75P	LL	75P	75P	RI	75P	75P
4	75Q	75Q	75Q	LL	75Q	75Q	RI
5	75Q	75Q	75Q	75Q	75Q	LL	RI

Legenda Turni - prestazione 5 ore e 43 minuti

	Turno AM			Turno PM	
	Dalle	Alle		Dalle	Alle
75A	8.00	13.43	75P	15.32	21.15
75B	9.00	14.43	75Q	15.47	21.30
75D	9.30	15.13			

Matrice Part Time 50 AM							
Pos.	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	50A	50A	50A	50A	50A	LL	RI
2	LL	50C	RI	50C	50C	50A	50B
3	50B	LL	50B	50B	RI	50B	50B
4	50C	50B	50C	LL	50B	50B	RI
5	50B	50B	50B	50B	50B	LL	RI

Matrice Part Time 50 PM							
Pos.	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	50P	50P	50P	50P	50P	LL	RI
2	LL	50R	RI	50R	50R	50P	50P
3	50Q	LL	50R	50Q	RI	50Q	50Q
4	50R	50R	50R	LL	50R	50R	RI
5	50Q	50Q	50Q	50Q	50Q	LL	RI

Legenda Turni - prestazione a 3 ore e 49 minuti

	Turno PT50 AM			Turno PT50 PM	
	Dalle	Alle		Dalle	Alle
50A	8.00	11.49	50P	15.26	19.15
50B	9.30	13.19	50Q	17.11	21.00
50C	10.15	14.04	50R	17.41	21.30

In occasione delle festività nazionali e delle ricorrenze del Santo Patrono ricadenti nel periodo L/V, sarà osservato un presidio pari al 50% di quello previsto per la corrispondente giornata feriale; nella coincidenza delle stesse con la giornata del sabato sarà osservato un presidio dell'82% dei normali turni, mentre nel caso di domenica sarà osservato il normale presidio previsto per tali giornate.

Il personale di coordinamento garantirà una presenza articolata in modo tale da coprire l'arco orario di presidio dei rispettivi ambiti organizzativi.

Il personale impegnato in attività di Sales ed il relativo personale di coordinamento sarà inserito sulle matrici del Caring

Operational Management

La struttura di Operational Management garantirà il presidio delle attività nell'arco orario 8.00 - 21.30 nel periodo Lunedì Domenica e Festività.

.....

In sede di incontro le parti, riferendosi al complesso degli strumenti contrattuali previsti in materia di flessibilità degli orari di lavoro e agli accordi ed istituti vigenti in materia di conciliazione vita lavoro hanno condiviso che:

l'istituto del cd "*cambio turno*" è confermato nelle modalità in atto ad oggi, l'Azienda si impegna ad applicare a livello di macroarea in Customer Operation Mobile l'applicativo informatico Web (cd. Bacheca elettronica) al momento della diffusione di WFM unico ora attivo sul Customer Operation Fisso (187)

part time mamma: l'Azienda, fermo restando quanto previsto dal vigente art. 18 del CCNL TLC in materia di Contratto di lavoro a tempo parziale, con riferimento al personale Customer Care Agent, conferma la disponibilità ad accogliere, compatibilmente con le esigenze di servizio, 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 pre-scolare, al termine del periodo di allattamento. In caso di accoglimento della richiesta, le lavoratrici saranno impiegate L/D/FI, con il turno: 09.45/15.28

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, la fruizione del periodo feriale sarà goduta per un periodo non inferiore a due settimane consecutive.

L'azienda si impegna a comunicare entro il 15 maggio il piano ferie relative al periodo estivo (giugno-settembre).

Note a verbale

Su richiesta delle organizzazioni sindacali circa l'opportunità di individuare iniziative di conciliazione vita lavoro che tengano conto anche della crescente età media del settore, in analogia con quanto già avviato per il personale operativo del servizio 187 e limitatamente al personale inserito negli archi di turnazione oggetto del presente verbale, viene concessa 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.

.....

In riferimento a quanto stabilito tra le parti al punto 4 dell'accordo sottoscritto in data 27 marzo 2013 in tema di orario di lavoro, si conviene di introdurre, a far data dalla piena operatività dei sistemi a supporto, un sistema di articolazione dell'orario di lavoro che consenta di organizzare lo svolgimento della prestazione lavorativa attraverso modalità che possano prevedere, per periodi predeterminati, una variazione in diminuzione della prestazione lavorativa giornaliera, e una corrispondente variazione in aumento.

Tale istituto viene introdotto al fine di contemperare le esigenze personali del singolo lavoratore, con specifiche attività operative (es. fatturazione, lancio offerte commerciali, stagionalità, ecc.), che per loro natura non sono predeterminabili e che necessitano di adeguata risposta alla clientela gestita.

L'applicazione del sistema di flessibilità si articolerà con le modalità di seguito riportate:

1. L'azienda predisporrà un calendario nel quale saranno evidenziate le giornate e le specifiche ore, e/o frazioni delle medesime, nelle quali sarà possibile effettuare una prestazione di durata inferiore rispetto all'orario teorico previsto dal rotativo. Analogamente, saranno rese visibili le giornate e le specifiche ore, e/o frazioni delle medesime, nella quali poter effettuare la prestazione a recupero della minor prestazione lavorativa resa; la possibilità di scelta volontaria da parte del lavoratore dovrà essere contestuale di entrambi i periodi;
2. L'Azienda altresì, con un preavviso minimo di sette giorni di calendario, indicherà le giornate e le specifiche ore, e/o frazioni delle medesime, nelle quali sarà resa una prestazione di durata inferiore rispetto all'orario teorico previsto dal rotativo e contestualmente le giornate e le ore, e/o frazioni delle medesime, nelle quali verrà resa la prestazione a recupero. In caso di determinazione aziendale non è consentita la diminuzione ed il recupero nell'ambito della stessa giornata. E' escluso dal meccanismo discrezionale aziendale il personale con prestazione di lavoro a orario part time.
3. L'individuazione delle giornate e delle ore potrà avvenire esclusivamente nell'ambito delle possibilità predefinite dal calendario predisposto dall'Azienda. In ogni caso, le ore - e/o le frazioni delle medesime - che saranno utilizzate per l'applicazione dell'istituto, saranno collocate all'inizio o alla fine dei turni di lavoro e, per quanto riguarda la restituzione, saranno ricomprese nell'arco orario di presidio del servizio.
4. Il numero complessivo di ore rese in diminuzione rispetto all'orario teorico previsto dovrà corrispondere allo stesso numero di ore da effettuarsi a recupero secondo la pianificazione predisposta.
5. La compensazione tra le ore di minor prestazione complessivamente rese e le relative ore di recupero dovrà avvenire entro il mese successivo a quello in cui si è verificato il primo episodio.
6. Dovranno essere inoltre rispettate le seguenti condizioni, valide sia per le giornate nelle quali sarà resa una prestazione di durata inferiore rispetto all'orario teorico previsto dal rotativo, sia per le giornate in cui, viceversa, la prestazione sarà a recupero della minor prestazione resa:
 - a) minimo 30 minuti, massimo 120 minuti per giornata lavorativa di minor prestazione (30-60-90-120);
 - b) massimo 60 minuti per giornata lavorativa di recupero (30-60) di norma 30 minuti nelle giornate lavorative cadenti di domenica;
 - c) recupero frazionabile al massimo in due episodi;
 - d) limite massimo di 10 ore mensili per singolo addetto di cui 5, al massimo, determinate discrezionalmente dall'Azienda e 5 a scelta del lavoratore, sarà cura dell'Azienda garantire una quanto più possibile equilibrata applicazione dell'istituto;

* su base volontaria

7. Il lavoratore non potrà in alcun modo rendere la prestazione a recupero nelle giornate coincidenti con quelle in cui, da programmazione, risulta sospeso dal servizio in applicazione del Contratto di Solidarietà stipulato tra le parti in data 27 marzo 2013 né quelle coincidenti con LL/RI e Festività.
8. Resta inteso che in caso di assenze dal servizio ad altro titolo intercorse dopo la programmazione del recupero, qualora residuassero eventuali ore, e/o frazioni delle medesime, non recuperate entro un trimestre, le stesse dovranno essere giustificate dal lavoratore utilizzando gli idonei istituti di legge e di contratto (es. ferie, ex festività, permessi retribuiti individuali)

Uno specifico sistema informativo verrà predisposto dall'azienda per la puntuale gestione e consuntivazione dell'istituto sopra definito.

Le misure di flessibilità oraria oggetto del presente accordo sono conformi a quanto riportato nella normativa vigente ed in particolare, ai requisiti indicati nel comma 481, articolo 1 della legge 228/2012, come attuata dal DPCM 22 gennaio 2013 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n.75 del 19 marzo 2013.

Le Organizzazioni Sindacali si impegnano a concludere il percorso di consultazione dei lavoratori in modo da consentire lo scioglimento della riserva entro il 9 luglio 2013; la validità del presente Verbale è sospesa a tutti gli effetti sino allo scioglimento positivo della riserva. In caso di scioglimento positivo della riserva la turnistica concordata avrà decorrenza 1° agosto 2013.

L'applicazione del presente verbale, sarà oggetto di verifica fra le parti entro il mese di ottobre del corrente anno.

p. Telecom Italia S.p.A.

p. SLC-CGIL

p. FISTEL-CISL

p. UILCOM-UIL

p. il Coordinamento Nazionale RSU