

## 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.

### *premesse 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 nell'ambito delle Aree Territoriali Business di Caring Operations Enterprise, 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 di assicurarne il migliore e il 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 corso all'esame congiunto con le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL ed 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;
- 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;
- le parti convengono che la sostenibilità del costo unitario del lavoro del settore sia direttamente connessa ad un complesso di fattori che vanno dall'efficacia e qualità delle piattaforme informatiche all'incremento di produttività del fattore lavoro ed alla conseguente liberazione di nuova capacità produttiva interna;

- le parti confermano i contenuti dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011

si conviene quanto segue

esperito l'esame congiunto previsto dall'art. 26 del CCNL del 1° febbraio 2013 per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, il personale operante all'interno delle Aree Territoriali Business di Caring Operations Enterprise (191), assicurerà, a copertura dell'arco di presidio individuato dall'Azienda (8.00 - 20.00 lunedì/venerdì) la matrice di turni di seguito riportata:

	<b>Lun</b>	<b>Mar</b>	<b>Merc</b>	<b>Gio</b>	<b>Ven</b>	<b>Sab</b>	<b>Dom</b>
1	E	A	Bj	A	D	LL	RI
2	Bj	B	B	D	E	LL	RI
3	E	C	A	E	B	LL	RI
4	B	D	E	B	Bj	LL	RI
5	D	B	C	E	A	LL	RI
6	A	E	D	B	C	LL	RI
7	E	A	B	A	D	LL	RI
8	B	Bj	E	D	E	LL	RI
9	C	E	A	E	B	LL	RI
10	B	D	E	Bj	B	LL	RI
11	D	B	E	C	A	LL	RI
12	A	E	D	B	E	LL	RI

	<b>%Pres</b>	<b>%Pres</b>	<b>%Pres</b>	<b>%Pres</b>	<b>%Pres</b>
A	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%
B	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
Bj	8,3%	8,3%	8,3%	8,3%	8,3%
C	8,3%	8,3%	8,3%	8,3%	8,3%
D	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%	16,7%
E	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

## Legenda turni

	Tramite	Tramite	Tramite
A	8.00	16.08	12.00-12.30
B	8.30	16.38	12.30-13.00
C	9.30	17.38	13.30-14.00
D	10.15	18.23	14.00-14.30
D1	11.00	19.08	13.00-13.30
E	11.52	20.00	13.45-14.15

In riferimento a quanto stabilito tra le parti al punto 4. dell'accordo sottoscritto in data 27 marzo 2013, si conviene di introdurre nella matrice sopra riportata un turno modificabile, anche su base territoriale, per tutto o parte del personale interessato, - denominato BJ che nella matrice iniziale è uguale a B - su cui sarà possibile inserire, in alternativa allo stesso, i turni C -D - E e D1 (quest'ultimo attivabile all'occorrenza).

Si potrà ricorrere alla modifica di tali turni, come sopra descritta, con un preavviso non inferiore a un mese.

o o o o o o o o

Le parti, con riferimento 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 i seguenti punti:

**Part time mamma:** l'Azienda, fermo restando quanto previsto dall'art. 18 del vigente CCNL TLC in materia di Contratto di lavoro a tempo parziale, 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, la prestazione sarà collocata nell'arco orario 8.30/18.08 dal lunedì al venerdì ed in particolare secondo i seguenti turni:

08.30/14.13

12.25/18.08

L'Azienda conferma inoltre l'utilizzo dell'istituto del cd "cambio turno" e si impegna, a valle dell'implementazione dei necessari sistemi, a rendere applicabile entro l'anno 2013, anche al personale operante nell'ambito delle Aree Territoriali Business di Caring Operations Enterprise, un applicativo informatico ad hoc (c.d. bacheca elettronica).

Le parti concordano che il "cambio turno" sarà effettuabile esclusivamente all'interno dell'Area Territoriale di riferimento e nell'ambito della coda specialistica cui appartengono i lavoratori.

Su richiesta delle OO.SS., l'Azienda conferma che le ferie devono essere normalmente fruita 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'applicazione del presente verbale sarà oggetto di verifica tra le parti entro il mese di ottobre del corrente anno.

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 OO.SS. 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 dal 22 luglio 2013.

#### Nota 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, l'Azienda concede la possibilità di fruire i cd. Permessi mamma/papà fino al compimento dell'età di 11 anni dei figli, ferme restando le modalità ed i criteri previsti dal regolamento aziendale.

p. Telecom Italia S.p.A.

p. SLC-CGIL

p. FISTEL-CISL

p. UILCOM-UIL