

VERBALE DI ESAME CONGIUNTO

Roma, 13 marzo 2014

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 2013, 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 SME 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 dei mesi di maggio, giugno e settembre 2013 si è avviato e sviluppato 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;

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Multiple handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

[Vertical handwritten notes and signatures on the right margin]

si conviene quanto segue

eserito 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 SME 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:

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

	% Pres.	% Pres.	% Pres.	% Pres.	% Pres.
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 personale Full-Time

Handwritten notes and signatures surrounding the tables, including 'Lunedì', 'Martedì', 'Mercoledì', 'Giovedì', 'Venerdì', 'Sabato', 'Domenica', and various initials and signatures.

Legenda personale Part-time 50%

	Ora inizio	Ora fine
50A	8.00	11.49
50B	8.30	12.19
50C	9.30	13.19
50D	10.15	14.04
50D1	11.00	14.49
50E	16.21	20.00

B

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 tutti o parte dei moduli interessati, - 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).

Handwritten mark

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

L'introduzione del turno BJ, non avverrà comunque se non dopo che siano decorsi almeno tre mesi dall'avvio della turnistica definita nel presente verbale e comunque non prima del 1° settembre 2014.

.....

Handwritten mark

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 9.30/18.08 dal lunedì al venerdì ed in particolare secondo i seguenti turni, con una frequenza del 60% di turni mattutini e del 40% di turni pomeridiani:

	Ora inizio	Ora fine
M75A	9.30	15.13
M75B	12.25	18.08

Handwritten notes and signatures

Handwritten notes and signatures

Handwritten notes and signatures

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

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 anche al personale operante nell'ambito delle Aree Territoriali SME 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.

L'applicazione del presente verbale sarà oggetto di verifica tra le parti entro marzo 2015, con particolare riferimento all'applicazione concreta del turno BJ.

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 fermo restando le nuove disposizioni di legge in materia al momento in fase di emanazione.

Le OO.SS. si impegnano a concludere il percorso di consultazione dei lavoratori in modo da consentire lo scioglimento della riserva entro il 15 aprile 2014; 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 decorso un mese dallo scioglimento della riserva stessa.

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

p. il Coordinamento Nazionale RSU

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'Telecom Italia', 'SLC-CGIL', 'FISTEL-CISL', 'UILCOM-UIL', and 'Coordinamento Nazionale RSU'. There are also several illegible signatures and initials on the right side of the page.]