

SLC FISTEL UILCOM

SEGRETERIE NAZIONALI

Trasformazione del ruolo di operatore di Caring Services in professionista del proprio ambito, valorizzato per le sue competenze, passando da una gestione per modulo/segmento specialistico ad una gestione mirata delle competenze e capacità individuali, che devono essere fruibili là dove sono presenti a prescindere dalla collocazione fisica. Assegnazione delle attività in relazione a competenze e capacità perfezionate attraverso una formazione mirata, consapevole anche a richiesta dall'interessato. Aggiornamento costante delle conoscenze dei lavoratori attraverso una continua attività di analisi dei bisogni formativi rispetto all'evoluzione del mercato.

Garantita la riservatezza e l'autonomia dei lavoratori nello svolgimento dell'attività, la dignità delle persone e la loro capacità operativa coerentemente alle disposizioni dello Statuto dei Lavoratori. I dati prodotti dai sistemi di Caring Performance Management non potranno essere utilizzati, né da soli né a sostegno di altri elementi di riscontro per effettuare contestazioni disciplinari ma saranno la base per un vero percorso formativo che abbia al centro le capacità e competenze dei lavoratori. A riguardo è importante aver destinato la conoscenza dei dati alle strutture che predispongono i piani formativi (e non a quelle che le eseguono, quindi le linee gerarchiche dirette). Vi è un sistema di divieti chiari il cui mancato rispetto costituirà formale condotta antisindacale ai sensi dell'articolo 28 della Legge n. 300/70 e mancato rispetto dell'art. 4 Legge n. 300/70 .

Una semplificazione delle strutture di coordinamento, allo scopo di realizzare strutture maggiormente competitive anche attraverso la creazione di una nuova figura professionale di livello 6 Specialista Senior di Customer Care 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

Le flessibilità operative finalizzate alla sostenibilità del costo delle lavorazioni interne sono in linea con la volontà di perseguire ulteriori spazi di internalizzazione di attività, e non pregiudicano la conciliazione dei tempi vita/lavoro. Proseguono gli investimenti in ammodernamento postazioni di lavoro con sostituzione di quelle di vecchia generazione per un totale di circa 5.000 postazioni

Solo 10 città vengono interessate alla chiusura dei presidi Caring con trasferimento del personale a distanza media di circa 40 Km con possibilità di percorsi di riallocazione professionale in altri ambiti aziendali presso la stessa sede di lavoro.

Transito in Open Access - Assurance Service Operations del personale di Caring Services operante in sale fisiche delle città di Cuneo, Frosinone, Nuoro, Terni e Verona

Trasferimento in Business - Engineering & Service Management, ICT Control Room (CNA Area Centro Sud) del personale di Caring Services operante in sale fisiche delle città di Avellino, Rieti e Viterbo.

Mantengono invariato il luogo di svolgimento dell'attività in telelavoro, le risorse operanti in



telelavoro di Directory Assistance e Document & Advanced Center

Le persone di Caring Services saranno coinvolte, al pari degli altri colleghi di Telecom Italia, nelle manovre di reperimento di personale necessario al finanziamento di fabbisogni di personale tecnico.

Evoluzione inquadramentale della figura di Operatore Specialista di Customer Care caratterizzato da una ripartizione dei lavoratori al 70%, con inquadramento al 5° livello (Operatori di Customer Care) e 6° livello (Supervisor e Specialista Senior di Customer Care), ed al 30% con inquadramento al 3° e 4° livello. Entro il primo trimestre 2015, assegnazione al 4° livello agli Operatori di Customer Care oggi inquadri al 3° livello a fronte della maturazione dei requisiti previsti dalle norme in materia.

Incremento orario del rapporto di lavoro a tempo parziale in misura di 100 richieste tenuto conto dell'anzianità di servizio in part time dei richiedenti.

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 per valutarne l'efficacia in ambienti di front end con possibilità di estendere lo stesso anche a casi di interesse presenti in realtà di front end non coinvolte nella chiusura delle sedi.

Premio di Risultato: viene modificato per il 2015 in via sperimentale il parametro correlato ai ricavi di Telecom Italia (peso 40%) in 20% per i ricavi e 20% correlato ad uno specifico parametro di produttività della Divisione Caring.

Erogazione di un importo, indifferenziato per livello inquadramentale, pari a 200 euro lordi a titolo di Una Tantum quale riconoscimento dell'incremento di produttività del Caring.

Rientro delle attività di assistenza clienti oggi gestite fuori dai perimetri dell'Unione Europea.

Superamento definitivo del progetto di societizzazione del Caring decisa dal CdA di Telecom con il chiaro impegno per il Piano di Impresa 2015-2017 a valorizzare la Divisione come core business aziendale e riaffermandone la centralità e la non societizzazione.

Roma 14 gennaio 2015