

## **VERBALE DI ACCORDO**

Il giorno 23 luglio 2004

tra TIM Telecom Italia Mobile S.p.A.

e le RSU TIM

congiuntamente con le Segreterie Nazionali SLC/CGIL, FISTel/CISL e

UILCOM/UIIL

### **premessato che**

- ✓ l'azienda è fortemente impegnata a consolidare il proprio ruolo di riferimento nell'ambito del settore delle telecomunicazioni;
- ✓ in particolare, la sempre più spinta competizione nel mercato delle telecomunicazioni mobili conferma l'esigenza di perseguire modelli organizzativi e strategie di azione che abbiano come riferimento essenziale la centralità del cliente;
- ✓ in tale ottica, il progresso delle tecnologie comporta la continua innovazione dei servizi offerti alla clientela e, conseguentemente, una evoluzione dei bisogni di quest'ultima cui è necessario saper dare risposte rapide ed efficaci;
- ✓ nel contempo, le politiche di "customer satisfaction" devono convergere verso la valorizzazione dei canali di front-end quale risorsa centrale e determinante per lo sviluppo dell'azienda;
- ✓ in proposito, nel corso di una serie di incontri tra le parti, è stato completato l'esame congiunto, ex art. 26 del CCNL del 28 giugno 2000 per le imprese esercenti servizi di telecomunicazione, in merito alle modalità di copertura dei presidi del servizio 119 in maniera coerente con le mutate necessità del contesto esterno;

- ✓ è obiettivo condiviso realizzare un sistema di turni ed orari di lavoro teso a meglio coniugare l'efficienza e l'efficacia del presidio con le aspettative e le esigenze di vita dei lavoratori.

**si conviene quanto segue**

Nell'ambito della funzione Customer Operations, il presidio delle attività di Customer Service - servizio 119 - sarà così garantito nel periodo L/D/FI:

matrice Full Time

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	G4	G4	G4	G4	G4	LI	RI
2	A2	A2	A2	A2	A2	LI	RI
3	D1	F3	LI	RI	D1	B1 s_d	B1 s_d
4	F3	LI	F3 *	F3 *	F3	M1 s	RI
5	B3	B3	B3	B3	LI	RI	D2 d *
6	M3/M4*	M3/M4	M3/M4	M3/M4	M3/M4	LI	RI
7	B1	B1	B1	B1	B1	LI	RI
8	LI	D1 *	D1	D1	RI	A1 s *	G4 d
9	E3	E3	E3	LI	B3 *	E3 s	RI

\*) per il solo centro di Roma nelle posizioni asteriscate gli operatori effettueranno i turni N4, N5 in numero pari al 50% dei presenti.

## LEGENDA TURNI

Turni Full Time				
Turno	Orario	mensa		durata mensa
A1 s	08:15/16:04	12:00/12:15	12:15/12:30	15 carico lav.
A2	08.00/16:04	12:00/12:30		30 carico lav.
B1	09.00/17.04	12.45/13:15		30 carico lav.
B1 s_d	09:15/17:04	12:45/13:00	13:00/13:15	15 carico lav.
B3	09:30/17:34	13:30/14:00		30 carico lav.
D1	10.00/18.04	13:45/14:15		30 carico lav.
D2 d	10:30/18:19	14:15/14:30	14:30/14:45	15 carico lav.
E3	11:30/19:34	13:15/13:45		30 carico lav.
E3 s	11:15/19:04	13:00/13:15	13:15/13:30	15 carico lav.
F3	12.30/20.34	14:15/14:45		30 carico lav.
G4	13:45/21:49	20.00/20:30		30 carico lav.
G4 d	14:00/21:49	20:00/20:15	20:15/20:30	15 carico lav.
M1 s	14:15/22:04	20:15/20:30	20:30/20:45	15 carico lav.
M3	14.30/22.34	20:30/21:00		30 carico lav.
M4	15:00/23:04	21:00/21:30		30 carico lav.
N4	23:15/07:04	02:45/03:00		15 carico lav.
N5	23:15/07:04	03:15/03:30		15 carico lav.

L'applicazione della suddetta turnazione è subordinata alla contemporanea adesione alle sottoriportate matrici di turnazione part-time 75%, con conseguente adeguamento dell'orario di lavoro, di 422 risorse part-time 50% (ripartite in 95 per il mattino e 327 per il pomeriggio) distribuite sui singoli territori coerentemente con le esigenze di copertura del servizio, secondo quantità che verranno tempestivamente comunicate dall'Azienda.

Matrice PT75% mattino

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	AA	AA	AA	AA	AA	LL	RI
2	AB	AE	LL	RI	AE	AA	AD
3	AE	LL	AE	AE	RI	AD	AB
4	LL	AB	AB	AB	AB	AB	RI
5	AD	AD	AD	AD	AD	LL	RI

Matrice PT75% pomeriggio

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	AL	AL	AL	AL	AL	LL	RI
2	AH	AN	LL	RI	AN	AL	AM
3	AN	LL	AN	AN	RI	AN	AN
4	LL	AH	AH	AH	AH	AM	RI
5	AM	AM	AM	AM	AM	LL	RI

LEGENDA TURNI

Nuovi Turni Part Time 75%	
Turno	orario
AA	7:30/13:15
AB	8:00/13:45
AD	9:00/14:45
AE	10:15/16:00
AH	16:00/21:45
AL	16:45/22:30
AM	17:15/23:00
AN	17:45/23:30

A decorrere dalla data di stipula del presente accordo l'azienda verificherà la disponibilità del personale ad aderire alle turnazioni di cui sopra al fine di avviare le nuove turnazioni dal prossimo 30 agosto.

### GESTIONE OPERATIVA

La Gestione Operativa garantirà il presidio nell'arco orario 7.00 - 23.30 nel periodo L/D/FI.

### NUCLEI ANTIFRODE E CREDITO

Tali nuclei garantiranno il presidio nell'arco orario 8.30/17.10 L/V.

\* \* \* \* \*

In occasione delle festività nazionali e delle ricorrenze del S. Patrono ricadenti nel periodo L/V, sarà osservato un presidio pari al 55% di quello previsto per la corrispondente giornata feriale; in ipotesi di coincidenza di tali festività con le giornate di sabato e domenica, sarà osservato il normale presidio previsto per tali giornate. Eventuali ulteriori riduzioni di personale in servizio potranno essere valutate compatibilmente con le esigenze di presidio.

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

Il personale in presidio notturno verrà individuato in via prioritaria su base volontaria.

L'azienda conferma infine la disponibilità ad accogliere, con riferimento al personale Customer Service Agent e compatibilmente con le esigenze di servizio, richieste di trasformazione del rapporto di lavoro da full-time a part-time 75% a tempo determinato per un periodo massimo di un anno

eventualmente rinnovabile. Saranno prese prioritariamente in considerazione richieste di trasformazione presentate, al termine del periodo di allattamento, da lavoratrici madri di bambini in età prescolare, le quali saranno impiegate nell'arco orario 08.30/18.00 L/D/FI, ed in particolare secondo i seguenti turni:

- o 08.30/14.15
- o 12.15/18.00

\* \* \* \* \*

Al fine di verificare la rispondenza del suesposto nuovo modello di turni alle mutevoli esigenze del presidio, le parti concordano di effettuare una verifica sulla congruità o meno delle previsioni di cui al presente accordo nel mese di marzo 2005.

Nel condiviso intento di valorizzare l'utilizzo delle risorse tecnologiche quale supporto all'attività di reportistica atto a consentire il monitoraggio e la statisticazione degli strumenti di gestione della clientela, nel pieno rispetto delle previsioni di legge in tema di controllo a distanza e tutela della privacy, le parti concordano di istituire una commissione paritetica composta da sei membri di parte sindacale e da sei rappresentanti di parte aziendale, con il compito di formulare proposte alle parti stipulanti il presente accordo atte ad assicurare la coerenza tra le esigenze sopra prospettate.

Spett. li

Segreterie Nazionali  
SLC-CGIL  
FISTel-CISL  
UILCOM-UIL

In relazione alle Vostre richieste in merito al complessivo assetto inquadramentale della funzione Customer Operations (servizio 119), vi confermiamo che nel corso del corrente anno verranno effettuati 360 passaggi dal 3° al 4° livello in ambito nazionale.

Distinti saluti.

---

RU/G

Roma, 23 luglio 2004

Spett. li

Segreterie Nazionali  
SLC-CGIL  
FISTel-CISL  
UILCOM-UIL

Con riferimento all'odierno accordo sulla turnistica in ambito Customer Operations (servizio 119), Vi confermiamo che la distribuzione territoriale del numero di passaggi a part-time 75% di cui all'accordo avverrà, in funzione delle esigenze di copertura del servizio, secondo le quantità di seguito indicate:

Matrice Part-Time 75% mattino	Matrice Part-Time 75% pomeriggio	Sede
10	35	Torino
10	35	Milano
10	25	Padova
20	60	Bologna
15	5	Firenze
20	60	Roma
10	60	Napoli
-	47	Palermo

Vi precisiamo altresì che l'eventuale attivazione del turno M4 avverrà previo esame congiunto con le RSU e con un preavviso minimo agli interessati di 7 giorni.

Relativamente inoltre alla individuata possibilità di prevedere passaggi da full time a part time 75% per le lavoratrici madri di bambini in età prescolare, Vi confermiamo la disponibilità ad accogliere contemporaneamente, e con riferimento alle turnazioni convenute nell'accordo odierno, fino ad un massimo del 13% di richieste a livello territoriale, calcolato sull'organico dei full time.

Vi confermiamo infine che, in esito alla definitiva e condivisa implementazione del nuovo modello di turni di cui all'accordo odierno ed in coerenza con quanto già previsto nella lettera del 24 luglio 2001, si darà corso ad una riduzione dell'orario di lavoro pari a 8 ore annue nei confronti del personale delle strutture territoriali di Customer Service impegnato in turnazioni con arco orario di presidio pari o superiore a 15 ore.

---

RU/G

Roma, 23 luglio 2004