

Ipotesi di accordo

VERBALE DI INCONTRO

Il giorno 11 febbraio 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

premesso 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;
- ✓ la capacità di perseguire un alto livello di soddisfazione della clientela si fonda anche su un sistema di turni ed orari di lavoro che consenta di coniugare l'efficienza e l'efficacia del presidio con le aspettative e le esigenze di vita dei lavoratori;

Scudato

Rest

52

Scudato
Allegri
Scudato

Scudato

Scudato

Scudato
Scudato
Scudato

Scudato

- ✓ in proposito, nel corso di una serie di incontri tra le parti, l'Azienda ha illustrato la necessità di riarticolare le modalità di copertura dei presidi in maniera coerente con le mutate necessità del contesto esterno

si conviene quanto segue

Nell'ambito della funzione Customer Operations, il presidio delle attività di Customer Service - servizio 119 - sarà così garantito:

MATRICE CS AGENT FULL-TIME

Pos.	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	LL	A1	A1	A1	A1	B2	RI
2	A4	A4	A4	A4	A4	LL	RI
3	E1	E1	LL	E1	E1	RI	F3*
4	F4	F4	F4	F4	F4	LL	RI
5	A1	B1	E1	LL	RI	E1	B1
6	B1	LL	B1	B1	B1	E3*	RI
7	M2*	M2*	N1 *	N1 *	M2*	LL	RI
8	LL	A2	A2	A2	A2	D2	RI
9	B3	B3	B3	B3	B3	LL	RI
10	G1	G1	LL	G1	G1	RI	B4
11	E2	E2	E2	E2	E2	LL	RI
12	A2	B4	G1	LL	RI	D4	D4
13	B4	LL	B4	B4	B4	G1	RI
14	M3	M3	N1	N1	M3	LL	RI

* per il solo centro di ROMA :

Nelle posizioni astericate delle righe 3, 6 e 7 gli operatori effettueranno i turni N4 e N5 della notte in numero pari al 60% dei presenti nel gruppo

Preparato

Stefano
Assistente

[Handwritten signatures and initials]

Matrice CS Agent Part Time 75%							
Pos.	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	AB	AB	AB	AB	AB	LL	RI
2	AC	AC	LL	RI	AC	AB	AB
3	AD	LL	AC	AC	RI	AC	AE/AF*
4	LL	AD	AD	AD	AD	AE/AF*	RI
5	AE/AF*	AE/AF*	AE/AF*	AE/AF*	AE/AF*	LL	RI

* Per il solo centro di Roma il turno AE cambia in AF

Matrice CS Agent Part Time 50% mattina							
Pos.	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	X1	X1	X1	X1	X1	LL	RI
2	X2	X2	LL	RI	X2	X1	X1
3	X3	LL	X2	X2	RI	X3	X4
4	LL	X3	X3	X3	X3	X4	RI
5	X4	X4	X4	X4	X4	LL	RI

Matrice CS Agent Part Time 50% pomeriggio							
Pos.	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	LL	RI
2	Y2	Y2	LL	RI	Y2	Y1	Y1
3	Y3	LL	Y2	Y2	RI	Y2	Y4
4	LL	Y3	Y3	Y3	Y3	Y4	RI
5	Y4	Y4	Y4	Y4	Y4	LL	RI

Handwritten signatures and notes:
 - Top left: "Gianfranco" (large signature)
 - Middle left: "WBY" (signature)
 - Middle: "Barce" (signature)
 - Bottom left: "Gianfranco" (signature)
 - Bottom center: "Ally" (signature)
 - Bottom right: "P/M" (signature)
 - Far right: "Roberto" (signature)
 - Far right: "Antonio" (signature)
 - Far right: "Antonio" (signature)
 - Far right: "Antonio" (signature)

A decorrere dalla data di stipula del presente accordo, e comunque entro il 15 marzo p.v., l'azienda verificherà la disponibilità del personale ad aderire alle ipotesi di cui alle precedenti lettere a) e b). In seguito a tale verifica le parti si incontreranno per valutare gli esiti della stessa e la effettiva applicabilità delle previsioni di cui sopra.

In via transitoria, a decorrere dal 1 marzo p.v., e fino alla data dell'incontro di verifica tra le parti, nei riguardi del personale full-time sarà applicata la seguente turnazione:

MATRICE CS AGENT FULL-TIME transitoria

TURNO	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
1	LL	A1	A1	A1	A1	A3	RI
2	A1	B4	F2	LL	RI	F1	F3
3	F2	F2	LL	G2	G2	RI	N3*
4	M2	M2	M2	M2	M2	LL	RI
5	A4	A4	A4	LL	RI	B3	B1
6	B3	LL	B3	B3	B3	N3*	RI
7	M3*	M3*	M3*	M3*	M3*	LL	RI
8	LL	A2	A2	A2	A2	B1	RI
9	A2	B3	F3	LL	RI	G2	B4
10	F3	F3	LL	G3	G3	RI	M3
11	M1	M1	M1	M1	M1	LL	RI
12	B1	B1	B1	LL	RI	D4	D4
13	B4	LL	B4	B4	B4	M3	RI
14	N3	N3	N3	N3	N3	LL	RI

*** per il solo centro di ROMA :**

Nelle posizioni asterisicate delle righe 3,6 e 7 gli operatori effettueranno i turni N4 e N5 della notte in numero pari al 60% dei presenti nel gruppo

Handwritten notes and signatures on the right side of the page, including 'Management' and other illegible signatures.

