

VERBALE DI ACCORDO

Roma, 27 marzo 2013

tra

Telecom Italia S.p.A. assistita dall'Unindustria - Confindustria Roma

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL Nazionali e Territoriali unitamente al Coordinamento nazionale delle R.S.U.

Premesso che

- Telecom Italia S.p.A. ha dato vita ad una Divisione focalizzata alla gestione delle attività di *caring*, orientata a massimizzare le sinergie tra le 8 unità operative precedentemente esistenti per aumentarne la competitività e la flessibilità operativa, assicurando una maggiore efficienza ed un elevato livello di qualità;
- attraverso il recupero di capacità produttiva e di conseguenza di competitività delle lavorazioni interne si potrà favorire la realizzazione dei processi di internalizzazione di attività in quanto sostenibili;
- sui costi industriali della Divisione *Caring Services* incidono la dispersione territoriale delle sedi, le spese connesse ad una logistica diffusa, i canoni di locazione e la relativa gestione immobiliare, oltre che i servizi correlati agli immobili e si rendono quindi necessarie azioni volte a ridurre questi svantaggi competitivi;
- tali azioni di riassetto organizzativo richiedono preliminarmente un piano di razionalizzazione territoriale delle sedi, con particolare riferimento a quelle che, alla data del presente accordo, abbiano un numero di dipendenti inferiore a 46;

Cooperativa

FA MZ SA
Relato Caroto
hww
1
ev

- Robato
- l'Azienda ha contestualmente rappresentato la necessità di realizzare un complesso di interventi in tema di flessibilità e funzionamento organizzativo unitamente ad altri, volti a colmare il gap presente nel rapporto valore/costo delle attività attraverso un recupero della produttività interna;
 - le parti confermano i contenuti dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011.

le parti concordano

1. Razionalizzazione delle sedi

Con riferimento agli obiettivi dell'accordo del 27 marzo 2013 in merito alla necessità espressa dall'Azienda di dover operare una riduzione strutturale dei costi totali, Telecom Italia S.p.A. provvederà a realizzare una ottimizzazione delle sedi operative della *Divisione Caring Services*, secondo il seguente schema:

1. razionalizzazione delle sedi di lavoro delle attuali città plurisede, riducendo la frammentazione organizzativa dei centri operativi. Gli interventi di accorpamento di tali sedi saranno realizzati progressivamente entro l'anno 2013.

Il confronto fra le parti ha evidenziato come l'intervento di riduzione nelle città plurisede sia da subito e principalmente finalizzato per un verso, a conseguire sinergie di funzionamento attraverso l'accorpamento e il recupero di scala (span of control) e per l'altro, a riarticolare il complesso delle turnazioni e dei presidi di servizio con la finalità di consentire una crescente internalizzazione di attività.

A tal fine, entro un mese dalla sottoscrizione del presente accordo, l'Azienda illustrerà a livello nazionale il calendario di dettaglio degli interventi di razionalizzazione previsti nel corso del 2013 e i correlati necessari adeguamenti delle turnazioni, al fine di consentire un efficace processo di internalizzazione delle attività e il migliore e più tempestivo allineamento con i volumi del traffico da gestire. In tale sede le parti si riferiranno 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.

2. Chiusura dei presidi di *Caring Services* in n. 47 città che, alla data del presente accordo, abbiano un numero di dipendenti inferiore a 46, da realizzare progressivamente nell'anno 2014 (allegato n. 1); dal progetto di chiusura è esclusa la città de L'Aquila.

I tempi di chiusura saranno oggetto di comunicazione alle Organizzazioni Sindacali territoriali interessate.

Le parti convengono fin d'ora che la concentrazione delle sedi di *Caring Services* e la conseguente cessazione dell'attività di *Caring Services* determinerà:

l'esubero di tutto il personale operante nelle sedi in chiusura, al netto del personale operante nell'ambito della *Directory Assistance* interessato dal contratto di solidarietà del 27 luglio 2011. Al riguardo, l'Azienda attiverà,

Handwritten notes on the left margin, including "Guadagnare" and "Gestire".

Extensive handwritten signatures and initials on the right margin, including "Robato" at the top and various initials like "M", "P", "S", "A", "B", "C", "D", "E", "F", "G", "H", "I", "J", "K", "L", "M", "N", "O", "P", "Q", "R", "S", "T", "U", "V", "W", "X", "Y", "Z".

Roberto...
A 2
gr

contestualmente alla chiusura di ogni singola sede, una procedura di mobilità ex lege 223/1991 per la gestione di dette eccedenze e le Organizzazioni Sindacali si impegnano a concluderla con esito positivo entro sette giorni dall'apertura di ciascuna procedura. Con riferimento a tali procedure di mobilità, le parti concordano fin d'ora quanto di seguito riportato:

- in alternativa al collocamento in mobilità, il personale impegnato in attività operative di *caring*, credito o conciliazioni - compresi coloro che, in possesso di livello inquadramentale e retributivo superiore al 5°, alla data del presente accordo, siano impiegati in attività operative di *caring*, credito o conciliazioni - in virtù di precedente formale accordo transattivo di demansionamento - sarà trasferito presso la sede di concentrazione (allegato n. 2); l'Azienda valuterà eventuali richieste di trasferimento presso altre sedi *Caring Services* non oggetto di chiusura, presentate dai lavoratori interessati entro la data di chiusura prevista per la sede di appartenenza. Fermo restando il trasferimento con effetti sostanzialmente amministrativi, l'Azienda prevede la possibilità, a richiesta dell'interessato, di essere impiegato in telelavoro per svolgere attività operative di *caring*, credito o conciliazioni secondo le modalità che sono dettagliate nel successivo paragrafo "Telelavoro";
- in alternativa al collocamento in mobilità, per tutti i *Supervisor* e per il personale impegnato in attività non operative in ruoli di coordinamento o supporto in possesso di livello inquadramentale e retributivo superiore al 5°, - esclusi coloro che, alla data del presente accordo, siano impiegati in attività di operative di *caring*, credito o conciliazioni in virtù di precedente formale accordo transattivo di demansionamento - , le parti concordano di applicare le previsioni di cui all'art. 4 co. 11 della Legge n. 223/1991, al fine di adibire il suddetto personale ad attività operative di *caring* con mansione di operatore e relativo trattamento inquadramentale e retributivo in telelavoro secondo le modalità che sono dettagliate nel successivo paragrafo "Telelavoro", fermo restando il trasferimento con effetti sostanzialmente amministrativi presso la sede di concentrazione (allegato n. 2).

Inoltre le parti si danno atto che i *Supervisor* operanti nelle sedi in chiusura, che su base volontaria accederanno alla nuova figura professionale prevista al punto 3 del presente Accordo e che accetteranno il trasferimento presso la sede di concentrazione, manterranno l'attuale trattamento inquadramentale e retributivo.

Al personale trasferito nelle sedi di concentrazione saranno applicate le disposizioni del vigente CCNL TLC e del verbale di accordo del 14 maggio 2008.

Le parti concordano che la gestione delle ricadute della chiusura delle sedi, sul personale operante nell'ambito della *Directory Assistance*, sarà affrontata in occasione del confronto tra le parti a livello nazionale entro la scadenza del contratto di solidarietà del 27 luglio 2011.

Y...
Solido...
S...
S...

me...
El...
S...
S...
S...

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

B H 2

2. Telelavoro

Le parti concordano fin da subito che l'accordo istitutivo del telelavoro in ambito *Caring Services* avrà le seguenti caratteristiche:

- considerate le particolari modalità di svolgimento della prestazione, le ordinarie funzioni gerarchiche inerenti il rapporto di lavoro subordinato saranno espletate per via telematica anche in relazione ai dati raccolti per la valutazione delle prestazioni del singolo lavoratore; è consentito, inoltre, l'utilizzo degli strumenti telematici anche per il monitoraggio della quantità e della qualità della prestazione del singolo operatore. La *webcam*, in dotazione alla postazione, non costituisce modalità di controllo gerarchico della prestazione e viene utilizzata su iniziativa del telelavoratore o, con preavviso, su richiesta del suo responsabile e comunque previa attivazione della *webcam* medesima da parte del lavoratore, con finalità comunicazionali e/o formative.

Le parti, al riguardo, convengono che queste ulteriori funzionalità integrano la disciplina già prevista dagli accordi aziendali vigenti in materia di controllo a distanza.

Il presente accordo, pertanto adempie alle disposizioni di cui all'art. 4, comma 2, della Legge n. 300/70), in coerenza con la normativa vigente.

- In considerazione della completa equiparazione delle attività professionali del telelavoratore alle modalità ordinarie di svolgimento della prestazione presso le sedi aziendali, ed allo sforzo organizzativo profuso dall'Azienda per assicurare i necessari interventi nell'area della formazione e dell'aggiornamento professionale, non sono previsti rimborsi spese (ad eccezione delle spese relative alla necessaria connettività); l'equiparazione citata si realizzerà anche prevedendo nei programmi di formazione la presenza fisica presso la sede del centro con tempificazioni che saranno successivamente definite e comunque, di norma, mensili.
- Lo svolgimento della prestazione presso il proprio domicilio esclude, inoltre, il riconoscimento del buono pasto.
- Per i telelavoratori domiciliari saranno istituite specifiche matrici di turno che consentano un miglior presidio della clientela prevedendo anche il ricorso a turni spezzati con pausa minima di due ore ed una maggiore incidenza dei turni nelle fasce serali o nelle giornate festive.
- Le parti condividono che il personale che opererà in modalità di telelavoro potrà, al pari degli altri, partecipare ai percorsi di riqualificazione.
- Le parti si impegnano infine a definire le ulteriori modalità operative di svolgimento della prestazione resa in telelavoro, in tempo utile per consentirne l'avvio operativo.

3. Polifunzionalità delle mansioni

I processi di riassetto che interesseranno il *caring* valorizzeranno la polifunzionalità delle figure di coordinamento ed in particolare dei *Supervisor*.

Al fine di consentire l'estensione delle impiegabilità delle figure professionali nei diversi ambienti organizzativi del *caring*, l'azienda intende rafforzare le competenze/conoscenze delle attività operative coordinate in concreto e/o in prospettiva.

Handwritten notes and signatures on the right side of the page, including the name "Roberto" and the number "4".

Handwritten notes and signatures on the left side of the page, including the name "Roberto" and the number "4".

Handwritten signature or initials.

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including the name "Roberto" and the number "4".

B f a pz

Le parti convengono pertanto di istituire una nuova figura professionale, con il medesimo assetto inquadramentale del *Supervisor*, caratterizzata dal contemporaneo svolgimento di una attività prevalente di *Supervisor* e delle adibizioni residuali e programmate ad attività operative. Si conviene che la nozione di prevalenza sia definita in una relazione di 80/20 tra attività di coordinamento e quelle operative. Si concorda inoltre che, in relazione alle esigenze della fase di formazione/avviamento, le percentuali previste non saranno rispettate.

L'accesso al profilo professionale, che costituisce una evoluzione organizzativa del ruolo base, ed al quale saranno associati specifici processi di formazione/addestramento tecnico, è aperto su base volontaria a tutti i *Supervisor*.

Le parti convengono che agli aderenti che saranno transitati nel nuovo profilo sarà applicato un regime di solidarietà intermedio fra quello previsto per gli operatori di *caring* e quello previsto per i *Supervisor*, pari al 9,23%.

Tale profilo sarà operativo dal 1° luglio 2013.

4. Orario di lavoro

Le parti concordano sulla necessità di dare effettiva applicazione a tutti gli istituti normativi di legge e contrattuali, con la possibilità, in particolare, di dare attuazione a quanto previsto dal vigente CCNL TLC.

L'introduzione delle forme di flessibilità della prestazione di seguito individuate in quanto finalizzate a realizzare concreti e misurabili miglioramenti di produttività costituisce condizione abilitante per la realizzazione dei processi di internalizzazione (così come individuati nell'accordo del 27 marzo 2013 e nel relativo allegato).

Al fine di consentire il miglior allineamento della presenza con i flussi di traffico, le parti concordano che saranno utilizzati gli istituti per la gestione della flessibilità della prestazione lavorativa come di seguito individuati.

- L'attestazione dell'inizio e della fine della prestazione di lavoro degli operatori e del relativo personale di coordinamento di *Caring Services* avverrà sulla propria postazione di lavoro mediante registrazione *on line* sui sistemi informatici aziendali. Tale modalità sarà operativa con decorrenza 1° luglio 2013 per consentire all'Azienda l'adeguamento dei sistemi con la nuova modalità di attestazione stessa. Si conviene che l'impossibilità per il lavoratore di attestare l'inizio e la fine della prestazione lavorativa sulla postazione di lavoro, dopo il 1° luglio 2013, per cause indipendenti dalla volontà del lavoratore stesso o comunque imputabili al malfunzionamento dei sistemi non sarà addebitata al lavoratore. Le parti condividono che, qualora l'operatore debba protrarre il suo normale orario di lavoro giornaliero per far fronte alle esigenze di servizio verso la clientela, ad integrazione di quanto previsto dall'accordo del 14 maggio 2008 e dagli accordi tempo per tempo vigenti, fino a un massimo di 29 minuti mensili non sarà corrisposta alcuna spettanza aggiuntiva. Oltre tale limite, si procederà a corrispondere le maggiorazioni contrattualmente previste. L'Azienda verificherà entro un mese dalla data di sottoscrizione del presente Accordo, la fattibilità tecnica e i tempi per l'adeguamento dei sistemi informativi che consentano la contabilità separata di minuti prestati in

Vertical handwritten notes on the left margin, including the word "Sindacato" and other illegible scribbles.

Vertical handwritten notes on the right margin, including the word "NOTA" and other illegible scribbles.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including the name "Roberto Carraro" on the left and "5" on the right.

B f a g r

ecceso rispetto al normale orario di lavoro al fine di consentirne un successivo recupero da fruire ad ore intere.

- Al fine di rendere uniforme la fruizione della pausa ex Dlg.s 81/2008, si conferma che la stessa costituisce astensione dall'attività al videoterminale. In tal senso, è superata la previsione di cui all'accordo del 14 maggio 2008, in tema di pausa dal videoterminale per i turni spezzati in ambito *Customer Operations Mobile*.

5. DIRECTORY ASSISTANCE

Con riferimento al personale operante nell'ambito della struttura *Directory Assistance*, al quale è applicato il contratto di solidarietà di tipo difensivo, di cui all'accordo del 27 luglio 2011, le Parti convengono che:

- entro la scadenza del contratto di solidarietà del 27 luglio 2011, l'Azienda verificherà gli andamenti registrati al fine di definire il nuovo trend dei volumi di occupazione che i servizi gestiti dalla *Directory Assistance* saranno in grado di assorbire nell'arco di piano;
- i volumi del periodo 1° settembre 2013-31 agosto 2015 saranno gestiti attraverso un'applicazione alternata del contratto di solidarietà di tipo difensivo che prevede l'applicazione della percentuale massima di riduzione dell'orario di lavoro pari al 60%, secondo lo schema di seguito riportato:
 - a. per il periodo 1° settembre 2013-31 agosto 2014, tramite rinnovo del contratto di solidarietà, per il personale con sede di lavoro nelle aree del mezzogiorno, così come individuate dal D.P.R. n. 218/1978;
 - b. per il periodo 1° settembre 2014-31 agosto 2015, tale ricorso al contratto di solidarietà interesserà il personale escluso dall'applicazione nei dodici mesi precedenti;
 - c. il completamento del presidio dei volumi residuali, sarà garantito dal personale escluso dall'applicazione del contratto di solidarietà rispettivamente nei periodi di riferimento di cui alle lettere a) e b);
- l'Azienda si impegna a prevedere processi di internalizzazione di attività di *Caring Services*, nel corso del 2013, per un numero equivalente a 60 lavoratori non operanti nelle sedi del mezzogiorno, in quanto valutati come esuberanti rispetto ai volumi di occupazione stimati alla data del 1° settembre 2013;
- le parti convengono che in ipotesi, al momento non prevedibili, di chiusura del servizio 12.54 (ad esempio per interruzione del rapporto contrattuale con la società Matrix) e comunque per la riduzione di volumi della *Directory Assistance* saranno adottate soluzioni non traumatiche per la salvaguardia occupazionale attraverso l'impiego delle misure di ammortizzazione sociale più idonee a consentire i necessari percorsi di rigenerazione di competenze utili ad un effettivo reimpiego produttivo, che dovranno essere realizzate entro il biennio del piano. L'adozione di tali soluzioni ed il rispetto di tale principio sono comunque subordinati alla sottoscrizione da parte delle organizzazioni sindacali degli accordi necessari a fruire delle misure sopra richiamate.

Vertical handwritten notes on the right margin, including the word "mezzogiorno" and other illegible scribbles.

Vertical handwritten notes on the left margin, including the word "mezzogiorno" and other illegible scribbles.

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including the name "Roberto Carro" and other illegible scribbles.

AA

- Le parti confermano che la *Directory Assistance*, al pari delle altre strutture in solidarietà, sarà considerata bacino di reperimento per i processi di riqualificazione, fermo restando il possesso dei requisiti necessari allo svolgimento delle attività di reimpiego.

Per le materie non normate e non novellate dal presente accordo, le parti confermano la validità di tutti gli accordi vigenti alla data di sottoscrizione della presente intesa.

Il presente Accordo costituisce un corpo unico ed inscindibile con gli accordi sottoscritti in pari data.

Le parti confermano che il presente accordo viene sottoscritto dalle Segreterie Nazionali e Territoriali di SLC CGIL, FISTel CISL e UILCOM UIL e dal Coordinamento Nazionale delle RSU di Telecom Italia S.p.A., eletto dalle RSU costituite nelle Unità Produttive della Società Telecom Italia S.p.A. e su mandato della maggioranza delle RSU stesse ai sensi della normativa vigente e dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011.

Letto, confermato e sottoscritto

per la Unindustria - Confindustria Roma

per la TELECOM ITALIA S.p.A.

per la SLC-CGIL

per la FISTel CISL

per la UILCOM-UIL

per il Coordinamento nazionale R.S.U

[Handwritten signatures and notes covering the bottom half of the page, including names like Francesco Agnelli, Roberto, and others.]

Allegato n. 1 – Elenco sedi in chiusura entro il 2014

h 2

1. COMO
2. CAMPOBASSO
3. TIRIOLO
4. VICENZA
5. TERNI
6. ASCOLI PICENO
7. FROSINONE
8. POTENZA
9. MONZA
10. VITERBO
11. TRAPANI
12. AVELLINO
13. CUNEO
14. TARANTO
15. TRENTO
16. LA SPEZIA
17. PIACENZA
18. RAGUSA
19. PAVIA
20. FERRARA
21. TREVISO
22. RIETI
23. SIRACUSA
24. MESSINA
25. TRIESTE
26. PESARO
27. AREZZO
28. GROSSETO
29. BRINDISI
30. SIENA
31. MANTOVA
32. BUSTO ARSIZIO
33. MACERATA
34. COSENZA
35. LIVORNO
36. SAVONA
37. VERONA
38. NUORO
39. AOSTA
40. CREMONA
41. REGGIO EMILIA
42. LECCO
43. VERCELLI
44. SONDRIO
45. LEGNANO
46. POMEZIA
47. SASSARI

Handwritten notes and signatures in the right margin, including:

- Bar
- LA
- Potenza
- CLIP
- Deleg
- helen
- Guadalupe
- Capob
- 14
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28
- 29
- 30
- 31
- 32
- 33
- 34
- 35
- 36
- 37
- 38
- 39
- 40
- 41
- 42
- 43
- 44
- 45
- 46
- 47

Handwritten initials or marks at the bottom left.

Handwritten text at the bottom center: "Bianchi & ..."

Allegato n. 2 – Elenco sedi in chiusura e rispettive sedi accipienti

11

COMO	Varese
CAMPOBASSO	Napoli
TIRIOLO	Catanzaro
VICENZA	Padova
TERNI	Roma
ASCOLI PICENO	Pescara
FROSINONE	Roma
POTENZA	Bari
MONZA	Milano
VITERBO	Roma
TRAPANI	Palermo
AVELLINO	Napoli
CUNEO	Torino
TARANTO	Bari
TRENTO	Bolzano
LA SPEZIA	Pisa
PIACENZA	Milano
RAGUSA	Catania
PAVIA	Milano
FERRARA	Bologna
TREVISO	Mestre
RIETI	Roma
SIRACUSA	Catania
MESSINA	Catania
TRIESTE	Udine
PESARO	Rimini
AREZZO	Firenze
GROSSETO	Pisa
BRINDISI	Lecce
SIENA	Firenze
MANTOVA	Bologna
BUSTO ARSIZIO	Varese
MACERATA	Ancona
COSENZA	Catanzaro
LIVORNO	Pisa
SAVONA	Genova
VERONA	Padova
NUORO	Cagliari
AOSTA	Pont Saint Martin
CREMONA	Milano
REGGIO EMILIA	Bologna
LECCO	Varese
VERCELLI	Torino
SONDRIO	Varese
LEGNANO	Milano
POMEZIA	Roma
SASSARI	Cagliari







 Bp- Modificat



 S.P. Roberto



 Cristoforo