

Verbale di accordo

Roma, 15 luglio 2020

Tra TIM S.p.A.

e

SLC -CGIL, FISTel- CISL, UILCOM UIL, UGL Telecomunicazioni
unitamente al Coordinamento Nazionale RSU

Premesso che:

- le Parti in data 11 giugno 2020 hanno sottoscritto un accordo sperimentale sulle tematiche del *customer care*;
- in linea con quanto previsto dal punto 16 del sopracitato Accordo, nel mese di giugno 2020 si è dato avvio ai lavori della Commissione *Customer Care* (di seguito Commissione) riguardo alla elaborazione dei turni del 187 (commerciale), del 119 e del *Partner Care* da sottoporre al Coordinamento Nazionale RSU;
- le sessioni di incontro della Commissione si sono positivamente concluse il 10 luglio 2020;
- al fine di compiere l'esame congiunto previsto dall'art 26 del vigente CCNL delle Telecomunicazioni, le Parti hanno effettuato le analisi propedeutiche all'avvio della nuova turnistica, da applicare per i lavoratori che operano nell'ambito *Customer Service Consumer* appartenenti al Servizio 187, Servizio 119, *Partner Care*, sulla base dei lavori svolti dalla Commissione.

Si conviene quanto segue:

1. a decorrere dal 3 agosto 2020, in via sperimentale, i lavoratori delle strutture *Customer Service Consumer*, appartenenti al Servizio 187 (commerciale), Servizio 119, *Partner Care*, garantiranno un presidio di servizio, individuato dall'Azienda, lunedì-sabato 08:00-20:00 (festività infrasettimanali escluse). La sola giornata di festività del Santo Patrono sarà lavorativa per il Servizio 119 e per il *Partner Care Mobile*. L'orario di lavoro giornaliero sarà pari a 7 ore e 38 minuti;
2. con la medesima decorrenza e compatibilmente con l'implementazione tecnica dei sistemi informativi dedicati, saranno applicate ai suddetti lavoratori le nuove articolazioni orarie come di seguito riportato;

a) Servizio 187 (commerciale)

Matrice 187 Commerciale

| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | 7 | 3 | 6 | 5 | 1 | LL | RI |
| 2 | 2 | 7 | 3 | 6 | 5 | LL | RI |
| 3 | 4 | 2 | 7 | 3 | 6 | LL | RI |
| 4 | 1 | 4 | 2 | 7 | 3 | LL | RI |
| 5 | 5 | 1 | 7 | 2 | 7 | LL | RI |
| 6 | 6 | 5 | 1 | 4 | 2 | LL | RI |
| 7 | LL | 6 | 5 | 1 | 7 | 1 | RI |
| 8 | 7 | 3 | 6 | 5 | 1 | LL | RI |
| 9 | 2 | 7 | 3 | 6 | 5 | LL | RI |
| 10 | 7 | 2 | 7 | 3 | 6 | LL | RI |
| 11 | 1 | 7 | 2 | 7 | 3 | LL | RI |
| 12 | 5 | 1 | 4 | 2 | 7 | LL | RI |
| 13 | 6 | 5 | 1 | 7 | 2 | LL | RI |
| 14 | 3 | LL | 5 | 1 | 4 | 7 | RI |
| 15 | 7 | 3 | 6 | 5 | 1 | LL | RI |
| 16 | 2 | 7 | 3 | 6 | 5 | LL | RI |
| 17 | 4 | 2 | 7 | 3 | 6 | LL | RI |
| 18 | 1 | 4 | 2 | 7 | 3 | LL | RI |
| 19 | 5 | 1 | 7 | 2 | 7 | LL | RI |
| 20 | 6 | 5 | 1 | 4 | 2 | LL | RI |
| 21 | 3 | 6 | LL | 1 | 7 | 1 | RI |
| 22 | 7 | 3 | 6 | 5 | 1 | LL | RI |
| 23 | 2 | 7 | 3 | 6 | 5 | LL | RI |
| 24 | 7 | 2 | 7 | 3 | 6 | LL | RI |
| 25 | 1 | 7 | 2 | 7 | 3 | LL | RI |
| 26 | 5 | 1 | 4 | 2 | 7 | LL | RI |
| 27 | 6 | 5 | 1 | 7 | 2 | LL | RI |
| 28 | 3 | 6 | 5 | LL | 4 | 7 | RI |
| 29 | 7 | 3 | 6 | 5 | 1 | LL | RI |
| 30 | 2 | 7 | 3 | 6 | 5 | LL | RI |
| 31 | 4 | 2 | 7 | 3 | 6 | LL | RI |
| 32 | 1 | 4 | 2 | 7 | 3 | LL | RI |
| 33 | 5 | 1 | 7 | 2 | 7 | LL | RI |
| 34 | 6 | 5 | 1 | 4 | 2 | LL | RI |
| 35 | 3 | 6 | 5 | 1 | LL | 1 | RI |
| 36 | 7 | 3 | 4 | 5 | 7 | LL | RI |
| 37 | 2 | 7 | 3 | 6 | 5 | LL | RI |
| 38 | 7 | 2 | 7 | 3 | 6 | LL | RI |
| 39 | 1 | 7 | 2 | 7 | 3 | LL | RI |
| 40 | 5 | 1 | 6 | 2 | 7 | LL | RI |
| 41 | 6 | 5 | 1 | 7 | 2 | LL | RI |
| 42 | 3 | 6 | 5 | 1 | LL | 7 | RI |

Legenda Turni Full Time

| Full Time | | | |
|-----------|--------------|------------|-------------|
| T | Inizio Turno | Fine Turno | Intervallo |
| T1 | 08:00 | 16:08 | 12:00 12:30 |
| T2 | 08:30 | 16:38 | 12:30 13:00 |
| T3 | 09:00 | 17:08 | 13:00 13:30 |
| T4 | 09:30 | 17:38 | 13:30 14:00 |
| T5 | 10:00 | 18:08 | 14:00 14:30 |
| T6 | 10:45 | 18:23 | continuato |
| T7 | 12:22 | 20:00 | continuato |

Legenda Turni Part Time 75%

| Part Time 75% | | | |
|---------------|--------------|------------|-------------|
| T | Inizio Turno | Fine Turno | Intervallo |
| T1 | 08:00 | 14:13 | 12:00 12:30 |
| T2 | 08:30 | 14:43 | 12:30 13:00 |
| T3 | 09:00 | 15:13 | 13:00 13:30 |
| T4 | 09:30 | 15:43 | 13:30 14:00 |
| T5 | 10:00 | 16:13 | 14:00 14:30 |
| T6 | 12:40 | 18:23 | continuato |
| T7 | 14:17 | 20:00 | continuato |

Legenda Turni Part Time 50%

| Part Time 50% | | | |
|---------------|--------------|------------|------------|
| T | Inizio Turno | Fine Turno | Intervallo |
| T1 | 08:00 | 11:49 | continuato |
| T2 | 08:30 | 12:19 | continuato |
| T3 | 09:00 | 12:49 | continuato |
| T4 | 09:30 | 13:19 | continuato |
| T5 | 10:00 | 13:49 | continuato |
| T6 | 14:34 | 18:23 | continuato |
| T7 | 16:11 | 20:00 | continuato |

b) Servizio 119

| Matrice 119 FULL TIME | | | | | | | |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | A | A | A | A | A | LL | RI |
| 2 | LL | C | C | C | C | C | RI |
| 3 | B | B | B | B | B | LL | RI |
| 4 | B | B | B | B | B | LL | RI |
| 5 | C | B | B | B | LL | A | RI |
| 6 | C | C | C | C | C | LL | RI |

Legenda Turni Full Time

| T | Inizio turno | Fine Turno | Intervallo | |
|---|--------------|------------|------------|-------|
| A | 08:00 | 16:08 | 12:00 | 12:30 |
| B | 09:00 | 17:08 | 13:00 | 13:30 |
| C | 11:52 | 20:00 | 13:30 | 14:00 |

Nota a Verbale: le Parti, entro il termine della sperimentazione di cui al presente Accordo si incontreranno per valutare l'eventuale trasformazione dell'attuale turno "C" da spezzato a continuato.

| Matrice 119 PART TIME 75 AM | | | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | A | A | A | A | A | LL | RI |
| 2 | LL | B | B | B | B | B | RI |
| 3 | B | B | B | B | B | LL | RI |
| 4 | A | A | A | A | LL | A | RI |
| 5 | D | D | D | D | D | LL | RI |

Legenda Turni Part Time 75 AM

| T | Inizio Turno | Fine Turno | |
|---|--------------|------------|------------|
| A | 08:00 | 13:43 | continuato |
| B | 09:00 | 14:43 | continuato |
| D | 09:30 | 15:13 | continuato |

| Matrice 119 Part time 75 PM | | | | | | | |
|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | P | P | P | P | P | LL | RI |
| 2 | LL | P | P | P | P | P | RI |
| 3 | P | P | P | P | P | LL | RI |
| 4 | P | P | P | P | LL | P | RI |
| 5 | P | P | P | P | P | LL | RI |

Legenda Turno Part Time 75 PM

| T | Inizio Turno | Fine Turno | |
|---|--------------|------------|------------|
| P | 14:17 | 20:00 | continuato |

| Matrice 119 Part time 50 AM | | | | | | | |
|------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | A | A | A | A | A | LL | RI |
| 2 | LL | B | B | B | B | A | RI |
| 3 | C | C | C | C | C | LL | RI |
| 4 | B | B | B | B | LL | B | RI |
| 5 | B | B | B | B | B | LL | RI |

Legenda Turni Part Time 50 AM

| T | Inizio Turno | Fine Turno | |
|----------|---------------------|-------------------|------------|
| A | 08:00 | 11:49 | continuato |
| B | 09:30 | 13:19 | continuato |
| C | 10:15 | 14:04 | continuato |

| Matrice 119 Part time 50 PM | | | | | | | |
|------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | P | P | P | P | P | LL | RI |
| 2 | LL | P | P | P | P | P | RI |
| 3 | P | P | P | P | P | LL | RI |
| 4 | P | P | P | P | LL | P | RI |
| 5 | P | P | P | P | P | LL | RI |

Legenda Turno Part Time 50 PM

| T | Inizio Turno | Fine Turno | |
|----------|---------------------|-------------------|------------|
| P | 16:11 | 20:00 | continuato |

In occasione della ricorrenza del Santo Patrono ricadente nel periodo lunedì - venerdì sarà osservato un presidio pari al 30% di quello previsto per la corrispondente giornata feriale. Nella coincidenza della stessa con la giornata del sabato sarà osservato un presidio dell'82% dei normali turni.

c) Partner Care (Fisso e Mobile)

| Matrice Partner Care | | | | | | | |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | A | C | A | C | A | LL | RI |
| 2 | C | A | C | A | C | LL | RI |
| 3 | LL | B | A | A | A | A | RI |
| 4 | A | A | A | A | A | LL | RI |
| 5 | A | C | A | C | A | LL | RI |
| 6 | C | A | C | A | C | LL | RI |
| 7 | B | LL | B | B | B | C | RI |

Legenda Turni Full Time

| Full Time | | | |
|-----------|--------------|------------|---------------|
| | Inizio Turno | Fine Turno | Intervallo |
| A | 08:30 | 16:38 | 12:30 - 13:00 |
| B | 10:00 | 18:08 | 14:00 - 14:30 |
| C | 12:22 | 20:00 | continuato |

Legenda Turni Part Time 75%

| Part Time 75% | | | |
|---------------|--------------|------------|---------------|
| | Inizio Turno | Fine Turno | Intervallo |
| A | 08:30 | 14:43 | 12:30 - 13:00 |
| B | 10:00 | 16:13 | 14:00 - 14:30 |
| C | 14:17 | 20:00 | continuato |

Legenda Turni Part Time 50%

| Part Time 50% | | | |
|---------------|--------------|------------|------------|
| | Inizio Turno | Fine Turno | Intervallo |
| A | 08:30 | 12:19 | continuato |
| B | 10:00 | 13:49 | continuato |
| C | 16:11 | 20:00 | continuato |

Per i lavoratori appartenenti al *Partner Care Mobile*, in occasione della ricorrenza del Santo Patrono ricadente nel periodo lunedì - venerdì sarà osservato un presidio pari al 30% di quello previsto per la corrispondente giornata feriali. Nella coincidenza della stessa con la giornata del sabato sarà osservato un presidio dell'82% dei normali turni.

- Il personale di coordinamento dei moduli garantirà una presenza articolata in modo tale da coprire l'arco di presidio dei rispettivi ambiti organizzativi;
- relativamente alla struttura di *Customer Service Consumer/Operational Management*, il personale della Regia garantirà il presidio delle attività nell'arco orario 8:00 - 21:30, nel periodo lunedì - domenica, Festività incluse, l'azienda si impegna a valutare con particolare attenzione la riduzione dell'incidenza della presenza dei turni serali e la frequenza delle giornate festive e prefestive;
- le Parti, riferendosi al complesso degli strumenti previsti in materia di flessibilità dell'orario di lavoro e agli accordi ed istituti vigenti in materia di conciliazione vita-lavoro, hanno condiviso che, per i *Caring Agent* del Servizio 187 (commerciale), 119 e *Partner Care*, saranno applicati i seguenti istituti:

a) Ritardo a compensazione e franchigia

In linea con l'accordo 4 dicembre 2019, per i settori 187 (commerciale), 119 e *Partner Care* è prevista:

- la facoltà di compensare il ritardo nella stessa giornata nella misura massima di 29 minuti giornalieri, 170 minuti mensili, per un massimo di 11 episodi;

- la possibilità di giustificare i ritardi in ingresso attraverso una franchigia mensile di 35 minuti per un massimo di 14 minuti al giorno;

A decorrere dall'avvio della nuova turnistica e compatibilmente con l'adeguamento dei sistemi informativi, tali facoltà saranno consentite anche nell'attuale fase di remotizzazione,

b) Cambio turno

Sono confermate le modalità attualmente previste per ciascun ambito organizzativo. L'Azienda si impegna a prevedere la realizzazione di una bacheca elettronica nazionale, per la gestione dei cambi turno dei *caring agent* per ciascun ambito organizzativo di cui al presente verbale, al momento della diffusione del WFO nel *Customer Service Consumer*.

c) Part Time Mamma

L'Azienda, fermo restando quanto previsto dal vigente articolo 18 del CCNL TLC in materia di contratto di lavoro a tempo parziale, con riferimento al personale *Caring Agent* 187 (commerciale), 119 e *Partner Care*, si rende disponibile, compatibilmente con le esigenze di servizio, ad accogliere 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 delle lavoratrici madri di bambini in età pre-scolare, al termine del periodo di allattamento. In caso di accoglimento delle richieste, le lavoratrici saranno impiegate sul seguente turno:

Servizio 187 (commerciale) e *Partner Care* fisso: lunedì - sabato con turno 09:30 - 15:13.

Servizio 119 e *Partner Care mobile*: lunedì - sabato e Santo Patrono con turno 09:45 - 15:28.

d) Agevolazioni per le lavoratrici gestanti

L'Azienda conferma la massima attenzione verso le lavoratrici gestanti. In particolare, a fronte di specifica richiesta, la lavoratrice interessata, sarà inserita in una turnazione compresa nell'arco orario 9:00 - 18:30.

6. Le Parti si confronteranno periodicamente, sia a livello nazionale che territoriale, circa le percentuali complessive di distribuzione delle attività;

7. l'applicazione del presente verbale sarà oggetto di una verifica fra le Parti secondo i termini previsti per la sperimentazione in atto.

TIM S.p.A.

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILCOM UIL

UGL Telecomunicazioni

Coordinamento Nazionale RSU TIM

Verbale di Accordo CUSTOMER SERVICES CONSUMER 15 luglio 2020

| SEGRETERIE NAZIONALI | FAVOREVOLE | CONTRARIO |
|-----------------------|------------|-----------|
| SLC-CGIL | X | |
| FISTel-CISL | X | |
| UILCom-UIL | X | |
| UGL Telecomunicazioni | X | |

Estrazione 15 Luglio 2020 ore 17:30

| Esame Congiunto per l'adozione della nuova turnistica Customer Service Consumer del quale è stata data lettura a conclusione della fase di negoziazione fra | | | |
|---|--------------------|-------------------------------|----|
| Ora di inizio | Ora di completamen | Nome | |
| 7/15/20 16:54:29 | 7/15/20 16:54:36 | Marco Scramuzza | SI |
| 7/15/20 16:54:32 | 7/15/20 16:54:44 | Giuseppe Carbone | SI |
| 7/15/20 16:54:44 | 7/15/20 16:54:48 | Vincenzo Bellaspica | SI |
| 7/15/20 16:54:53 | 7/15/20 16:54:56 | Luca Fratantonio | SI |
| 7/15/20 16:54:38 | 7/15/20 16:54:56 | Davide Piras | SI |
| 7/15/20 16:55:01 | 7/15/20 16:55:09 | Chiara Lepschy | SI |
| 7/15/20 16:54:57 | 7/15/20 16:55:16 | Roberto Greco | SI |
| 7/15/20 16:55:09 | 7/15/20 16:55:17 | Barbara Rando | SI |
| 7/15/20 16:55:12 | 7/15/20 16:55:43 | Lazzaro Gallus | SI |
| 7/15/20 16:55:00 | 7/15/20 16:55:50 | Secondino Lastoria | SI |
| 7/15/20 16:56:15 | 7/15/20 16:56:24 | Andrea Motti | SI |
| 7/15/20 16:56:07 | 7/15/20 16:56:26 | Guido Parodi | SI |
| 7/15/20 16:56:28 | 7/15/20 16:56:35 | Giuseppe Hasson | SI |
| 7/15/20 16:56:25 | 7/15/20 16:56:45 | Mara Errichelli | SI |
| 7/15/20 16:56:28 | 7/15/20 16:56:45 | Francesco Primerano | SI |
| 7/15/20 16:56:33 | 7/15/20 16:56:46 | Grazia Petito | SI |
| 7/15/20 16:55:39 | 7/15/20 16:56:50 | Fabio Opimo | SI |
| 7/15/20 16:56:34 | 7/15/20 16:56:56 | Remy Brunet | SI |
| 7/15/20 16:56:43 | 7/15/20 16:57:08 | Maria Elena Gotti | SI |
| 7/15/20 16:57:20 | 7/15/20 16:57:26 | Eugenio Maurizio Sartori | SI |
| 7/15/20 16:57:28 | 7/15/20 16:57:32 | Dino Massoni | SI |
| 7/15/20 16:57:43 | 7/15/20 16:57:59 | Francesco Saverio Spaccavento | SI |
| 7/15/20 16:58:05 | 7/15/20 16:58:21 | Iuri Nassi | SI |
| 7/15/20 16:58:35 | 7/15/20 16:58:45 | Antonio Vitti | SI |
| 7/15/20 16:58:49 | 7/15/20 16:58:58 | Roberto Giannotta | SI |
| 7/15/20 16:59:14 | 7/15/20 16:59:36 | Antonio Russo | SI |
| 7/15/20 16:59:42 | 7/15/20 16:59:52 | Fabio Di Russo | SI |
| 7/15/20 16:55:32 | 7/15/20 16:59:55 | Paola Maria Berola | SI |
| 7/15/20 16:59:54 | 7/15/20 17:00:12 | Massimo Vezzalini | SI |
| 7/15/20 17:00:29 | 7/15/20 17:00:34 | Antonio Repace | SI |
| 7/15/20 17:00:54 | 7/15/20 17:00:59 | Maurizio Tomiello | SI |
| 7/15/20 16:59:54 | 7/15/20 17:01:32 | Santo Sciuto | SI |
| 7/15/20 17:01:43 | 7/15/20 17:02:05 | Maurizio Tola | SI |
| 7/15/20 17:02:15 | 7/15/20 17:02:21 | Lorenzo Campoli | SI |
| 7/15/20 17:02:29 | 7/15/20 17:02:32 | Antonio Palumbo | SI |
| 7/15/20 16:59:46 | 7/15/20 17:02:32 | Rosanna Esposito | SI |
| 7/15/20 17:02:36 | 7/15/20 17:02:40 | Sergio Antonio Paoli | SI |
| 7/15/20 17:03:27 | 7/15/20 17:03:30 | Pier Luigi Bosi | SI |
| 7/15/20 17:03:17 | 7/15/20 17:03:37 | Paola Magliani | SI |
| 7/15/20 17:03:43 | 7/15/20 17:04:01 | Alberto Frau | SI |
| 7/15/20 17:05:01 | 7/15/20 17:05:12 | Mario Rocco Rossini | SI |
| 7/15/20 17:02:03 | 7/15/20 17:05:17 | William Spinelli | SI |
| 7/15/20 17:05:44 | 7/15/20 17:05:57 | Enrico Viatori | SI |
| 7/15/20 17:06:05 | 7/15/20 17:06:16 | Luca Alessio Damiani | SI |
| 7/15/20 17:06:20 | 7/15/20 17:06:25 | Giuliano Cerullo | SI |
| 7/15/20 17:06:37 | 7/15/20 17:06:48 | Carmela Zincone | SI |
| 7/15/20 17:06:53 | 7/15/20 17:07:00 | Giulia Magrini | SI |
| 7/15/20 17:07:08 | 7/15/20 17:07:24 | Angelo Princi | SI |
| 7/15/20 17:09:46 | 7/15/20 17:09:52 | Giuseppina Pezzulla | SI |
| 7/15/20 17:10:36 | 7/15/20 17:12:06 | Lorenzo Martinelli | SI |
| 7/15/20 17:13:46 | 7/15/20 17:13:52 | Benedetto Lombardo | SI |
| 7/15/20 17:14:09 | 7/15/20 17:14:15 | Norma Marighetti | SI |
| 7/15/20 17:09:32 | 7/15/20 17:14:45 | Massimo Bellio | SI |
| 7/15/20 17:18:09 | 7/15/20 17:18:13 | Roberto Cocce' | SI |
| 7/15/20 17:19:12 | 7/15/20 17:19:19 | Francesco Spano' | SI |