

## **Verbale di Esame Congiunto**

Roma 8 aprile 2021

tra

Telecontact Center S.p.A.

e

SLC -CGIL, FISTel- CISL, UILCOM UIL, UGL Telecomunicazioni  
unitamente alle RSU Telecontact Center S.p.A. di Roma, Napoli, Catanzaro e Caltanissetta

### **Premesso che:**

- in data 16 dicembre 2020 è stato sottoscritto un accordo sperimentale sulle tematiche del customer care che ha impatti di incremento di orari di lavoro e di presidio lavorativo per TCC
- la sperimentazione prevista dal punto 4 del sopracitato Accordo proseguirà anche per il secondo semestre del 2021 in modalità sostenibile e compatibilmente alle esigenze aziendali
- al fine di compiere l'esame congiunto previsto dall'art. 26 del vigente CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, le Parti hanno effettuato le analisi propedeutiche all'avvio della nuova turnistica, da applicare per i lavoratori che operano in ambito Consumer

### **Si conviene quanto segue**

1. a decorrere dal 26 aprile 2021, in via sperimentale, i lavoratori del Canale Consumer garantiranno un presidio di servizio, individuato dall'Azienda, lunedì-sabato 07:00-22:30 (festività infrasettimanali escluse), secondo le matrici dei turni allegate che costituiscono parte integrante del presente accordo. La sola giornata di festività del

Santo Patrono sarà lavorativa e presidiata secondo le quantità che l'azienda comunicherà alle RSU dei site interessati.

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

## Rotativi Coda Unica

| ROTATIVO - Addetti moduli FT |      |      |      |      |      |      |     |
|------------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| POS                          | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
| 1                            | 700  | 800  | 700  | 800  | 700  | LL   | RI  |
| 2                            | LL   | 800  | 800  | 830  | 800  | 830  | RI  |
| 3                            | 900  | 900  | 900  | 900  | 830  | LL   | RI  |
| 4                            | 1100 | 1130 | 930  | 1030 | 1030 | LL   | RI  |
| 5                            | 1100 | 930  | 1200 | 1130 | 1200 | LL   | RI  |
| 6                            | 830  | 930  | 930  | 930  | 930  | LL   | RI  |
| 7                            | 930  | 930  | 930  | LL   | 930  | 1000 | RI  |
| 8                            | 930  | 930  | 930  | 930  | 930  | LL   | RI  |
| 9                            | 900  | 900  | 900  | 900  | 900  | LL   | RI  |
| 10                           | 1130 | 1130 | 1200 | 1130 | 1200 | LL   | RI  |

| ROTATIVO - Supervisor moduli FT |      |      |      |      |      |      |     |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| POS                             | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
| 1                               | 700  | 800  | 700  | 800  | 700  | LL   | RI  |
| 2                               | LL   | 800  | 800  | 830  | 800  | 830  | RI  |
| 3                               | 900  | 900  | 900  | 900  | 830  | LL   | RI  |
| 4                               | 1100 | 1130 | 930  | 1030 | 1030 | LL   | RI  |
| 5                               | 1100 | 930  | 1200 | 1130 | 1200 | LL   | RI  |
| 6                               | 830  | 930  | 930  | 930  | 930  | LL   | RI  |
| 7                               | 930  | 930  | 930  | LL   | 930  | 1000 | RI  |
| 8                               | 930  | 930  | 930  | 930  | 930  | LL   | RI  |
| 9                               | 900  | 900  | 900  | 900  | 900  | LL   | RI  |
| 10                              | 1130 | 1130 | 1200 | 1130 | 1200 | LL   | RI  |

### ROTATIVO - Addetti moduli PT75

| POS | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
|-----|------|------|------|------|------|------|-----|
| 1   | 800  | 900  | 800  | LL   | 800  | 800  | RI  |
| 2   | 1230 | 800  | 800  | 800  | 800  | LL   | RI  |
| 3   | 830  | 1000 | 1200 | 1000 | 1000 | LL   | RI  |
| 4   | 1130 | 1200 | 1100 | 1100 | LL   | 900  | RI  |
| 5   | 900  | 900  | 900  | 900  | 900  | LL   | RI  |
| 6   | 1100 | 1100 | 1200 | 1100 | 1100 | LL   | RI  |
| 7   | 800  | 1230 | 1230 | 1230 | 1230 | LL   | RI  |
| 8   | LL   | 1400 | 1430 | 1400 | 900  | 1230 | RI  |
| 9   | 1100 | 1100 | 1100 | 1100 | 1100 | LL   | RI  |
| 10  | 930  | 830  | 830  | 830  | 830  | LL   | RI  |
| 11  | 1400 | 1400 | 1430 | 1400 | 900  | LL   | RI  |

### ROTATIVO - Supervisor moduli PT75

| POS | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
|-----|------|------|------|------|------|------|-----|
| 1   | 700  | 800  | 700  | LL   | 700  | 700  | RI  |
| 2   | 1130 | 700  | 700  | 700  | 700  | LL   | RI  |
| 3   | 730  | 900  | 1100 | 900  | 900  | LL   | RI  |
| 4   | 1030 | 1100 | 1000 | 1000 | LL   | 800  | RI  |
| 5   | 800  | 800  | 800  | 800  | 800  | LL   | RI  |
| 6   | 1000 | 1000 | 1100 | 1000 | 1000 | LL   | RI  |
| 7   | 700  | 1130 | 1130 | 1130 | 1130 | LL   | RI  |
| 8   | LL   | 1300 | 1330 | 1300 | 800  | 1130 | RI  |
| 9   | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | LL   | RI  |
| 10  | 830  | 730  | 730  | 730  | 730  | LL   | RI  |
| 11  | 1300 | 1300 | 1330 | 1300 | 800  | LL   | RI  |

### ROTATIVO - Addetti moduli PT50AM

| POS | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | 700 | 800 | LL  | 830 | 830 | 700 | RI  |
| 2   | 830 | 800 | 900 | 830 | 800 | LL  | RI  |
| 3   | 730 | 800 | 700 | 800 | 730 | LL  | RI  |
| 4   | 830 | 800 | 830 | 830 | 800 | LL  | RI  |
| 5   | 830 | 700 | 900 | 830 | 800 | LL  | RI  |
| 6   | 830 | 800 | 800 | 830 | 930 | LL  | RI  |
| 7   | LL  | 800 | 800 | 800 | 800 | 830 | RI  |
| 8   | 900 | 900 | 800 | 900 | 700 | LL  | RI  |
| 9   | 830 | 830 | 830 | 830 | 830 | LL  | RI  |
| 10  | 900 | 800 | 830 | 700 | 800 | LL  | RI  |
| 11  | 830 | LL  | 800 | 730 | 900 | 730 | RI  |
| 12  | 800 | 730 | 830 | 800 | 730 | LL  | RI  |
| 13  | 900 | 930 | 730 | 830 | 730 | LL  | RI  |
| 14  | 930 | 730 | 900 | 730 | 830 | LL  | RI  |

### ROTATIVO - Supervisor moduli PT50AM

| POS | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | 700 | 700 | LL  | 730 | 730 | 700 | RI  |
| 2   | 730 | 700 | 800 | 730 | 700 | LL  | RI  |
| 3   | 700 | 700 | 700 | 700 | 700 | LL  | RI  |
| 4   | 730 | 700 | 730 | 730 | 700 | LL  | RI  |
| 5   | 730 | 700 | 800 | 730 | 700 | LL  | RI  |
| 6   | 730 | 700 | 700 | 730 | 830 | LL  | RI  |
| 7   | LL  | 700 | 700 | 700 | 700 | 730 | RI  |
| 8   | 800 | 800 | 700 | 800 | 700 | LL  | RI  |
| 9   | 730 | 730 | 730 | 730 | 730 | LL  | RI  |
| 10  | 800 | 700 | 730 | 700 | 700 | LL  | RI  |
| 11  | 730 | LL  | 700 | 700 | 800 | 700 | RI  |
| 12  | 700 | 700 | 730 | 700 | 700 | LL  | RI  |
| 13  | 800 | 830 | 700 | 730 | 700 | LL  | RI  |
| 14  | 830 | 700 | 800 | 700 | 730 | LL  | RI  |

### ROTATIVO - Addetti moduli PT50PM

| POS | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
|-----|------|------|------|------|------|------|-----|
| 1A  | 1830 | 1830 | LL   | 1630 | 1600 | 1600 | RI  |
| 1B  | 1700 | 1600 | 1700 | 1700 | 1600 | LL   | RI  |
| 1C  | LL   | 1830 | 1830 | 1830 | 1830 | 1830 | RI  |
| 2A  | 1830 | 1700 | LL   | 1600 | 1600 | 1500 | RI  |
| 2B  | 1700 | 1700 | 1700 | 1700 | 1700 | LL   | RI  |
| 2C  | LL   | 1700 | 1830 | 1700 | 1700 | 1700 | RI  |
| 3A  | 1830 | 1630 | LL   | 1600 | 1830 | 1500 | RI  |
| 3B  | 1700 | 1700 | 1830 | 1700 | 1700 | LL   | RI  |
| 3C  | LL   | 1830 | 1700 | 1830 | 1830 | 1830 | RI  |

### ROTATIVO - Supervisor moduli PT50PM

| POS | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
|-----|------|------|------|------|------|------|-----|
| 1   | 1400 | 1400 | LL   | 1200 | 1130 | 1130 | RI  |
| 2   | 1230 | 1130 | 1230 | 1230 | 1130 | LL   | RI  |
| 3   | LL   | 1400 | 1130 | 1400 | 1400 | 1400 | RI  |

## Rotativi Coda VIP

| ROTATIVO ADDETTI - Full Time |      |      |      |      |      |      |     |
|------------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| POS                          | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
| 1                            | 800  | 800  | 800  | 800  | 800  | LL   | RI  |
| 2                            | 1130 | 1130 | 1130 | 1130 | 1130 | LL   | RI  |
| 3                            | LL   | 900  | 900  | 900  | 900  | 800  | RI  |
| 4                            | 1130 | 1130 | 1130 | LL   | 1130 | 1130 | RI  |
| 5                            | 800  | 800  | 800  | 800  | 800  | LL   | RI  |

| ROTATIVO ADDETTI - Part Time 75% |      |      |      |      |      |      |     |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| POS                              | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
| 1                                | 830  | 830  | 830  | 830  | 830  | LL   | RI  |
| 2                                | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | 1200 | LL   | RI  |
| 3                                | LL   | 930  | 930  | 930  | 930  | 830  | RI  |
| 4                                | 1200 | 1200 | 1200 | LL   | 1200 | 1200 | RI  |
| 5                                | 830  | 830  | 830  | 830  | 830  | LL   | RI  |

| ROTATIVO - Supervisor |      |      |      |      |      |     |     |
|-----------------------|------|------|------|------|------|-----|-----|
| POS                   | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab | Dom |
| 1                     | 800  | 800  | 800  | 800  | 800  | LL  | RI  |
| 2                     | 1130 | 1130 | 1130 | 1130 | 1130 | LL  | RI  |
| 3                     | LL   | 900  | 900  | 900  | 900  | 800 | RI  |
| 4                     | 1130 | 1130 | 1130 | 800  | 1130 | LL  | RI  |
| 5                     | 800  | 800  | 800  | 800  | 800  | LL  | RI  |

Rotativi Coda «Clienti Critici»

| ROTATIVO - Addetti Clienti Critici PT75 |      |      |      |      |      |      |     |
|-----------------------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| POS                                     | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
| 1                                       | 800  | 800  | 800  | 1330 | 900  | LL   | RI  |
| 2                                       | 830  | 900  | 1030 | 900  | 830  | LL   | RI  |
| 3                                       | 900  | 1000 | 930  | 1330 | 1330 | LL   | RI  |
| 4                                       | LL   | 1100 | 830  | 800  | 930  | 800  | RI  |
| 5                                       | 930  | 1300 | 1330 | LL   | 800  | 1330 | RI  |
| 6                                       | 1300 | 1330 | 1230 | 1300 | 1230 | LL   | RI  |
| 7                                       | 1330 | 900  | LL   | 800  | 800  | 900  | RI  |

| ROTATIVO - Addetti Clienti Critici FT |      |      |      |      |      |      |     |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| POS                                   | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
| 1                                     | 930  | 800  | 930  | 800  | 1130 | LL   | RI  |
| 2                                     | 830  | 1130 | 1130 | 930  | 900  | LL   | RI  |
| 3                                     | 800  | 1100 | LL   | 1000 | 930  | 1100 | RI  |
| 4                                     | 1130 | 930  | 800  | 930  | 1100 | LL   | RI  |

| ROTATIVO - Supervisor |      |      |      |      |      |      |     |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| POS                   | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
| 1                     | 800  | 800  | 800  | 800  | LL   | 800  | RI  |
| 2                     | LL   | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1130 | RI  |
| 3                     | 1130 | 1130 | 1130 | 1130 | 1130 | LL   | RI  |

## Rotativi Coda «Digital»

### ROTATIVO - Addetti Digital PT50 AM

| POS | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | LL  | 830 | 830 | 930 | 800 | 800 | RI  |
| 2   | 830 | 800 | 800 | 800 | 800 | LL  | RI  |

### ROTATIVO - Addetti Digital PT75

| POS | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
|-----|------|------|------|------|------|------|-----|
| 1   | 800  | 830  | 800  | 830  | 1200 | LL   | RI  |
| 2   | 1430 | 1030 | 830  | 1500 | 1130 | LL   | RI  |
| 3   | LL   | 1430 | 1130 | 900  | 830  | 1200 | RI  |
| 4   | 1300 | 1300 | 1330 | 1300 | 1300 | LL   | RI  |

### ROTATIVO - Addetti Digital FT

| POS | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
|-----|------|------|------|------|------|------|-----|
| 1   | 1130 | 800  | 800  | 1200 | 1330 | LL   | RI  |
| 2   | LL   | 1330 | 1130 | 800  | 930  | 1330 | RI  |
| 3   | 1330 | 1130 | 930  | 1330 | 1100 | LL   | RI  |
| 4   | 900  | 800  | 1330 | 800  | 1130 | LL   | RI  |

### ROTATIVO - Supervisor

| POS | Lun  | Mar  | Mer  | Gio  | Ven  | Sab  | Dom |
|-----|------|------|------|------|------|------|-----|
| 1   | 800  | 800  | LL   | 800  | 800  | 800  | RI  |
| 2   | LL   | 1000 | 800  | 1000 | 1000 | 1330 | RI  |
| 3   | 1330 | 1330 | 1330 | 1330 | 1330 | LL   | RI  |

## Rotativi Coda «Web»

### ROTATIVO - Addetti WEB PT 50AM

| POS | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | 830 | 930 | 800 | 830 | 930 | LL  | RI  |
| 2   | 800 | 800 | 800 | 830 | 830 | LL  | RI  |
| 3   | LL  | 800 | 830 | 800 | 830 | 800 | RI  |
| 4   | 830 | 830 | 830 | 800 | 800 | LL  | RI  |
| 5   | 830 | 830 | LL  | 830 | 800 | 900 | RI  |

### ROTATIVO - Addetti WEB PT 75

| POS | Lun | Mar  | Mer  | Gio | Ven  | Sab  | Dom |
|-----|-----|------|------|-----|------|------|-----|
| 1   | 800 | 1100 | 1100 | 930 | 1100 | LL   | RI  |
| 2   | 800 | 1030 | LL   | 800 | 1100 | 1100 | RI  |

### ROTATIVO - Addetti WEB FT

| POS | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | 830 | 900 | 900 | LL  | 800 | 830 | RI  |
| 2   | 830 | 800 | 830 | 900 | 830 | LL  | RI  |
| 3   | 800 | 830 | 900 | 830 | 830 | LL  | RI  |
| 4   | 830 | 800 | 800 | 900 | 900 | LL  | RI  |

### ROTATIVO - Supervisor

| POS | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | LL  | RI  |
| 2   | 900 | 900 | LL  | 900 | 900 | 800 | RI  |

Le matrici orarie esaminate saranno oggetto di verifica entro l'anno 2021

Letto, confermato e sottoscritto.

per Telecontact Center S.p.A.

per SLC-CGIL

per FISTel-CISL

per UILCOM-UIL

per UGL Telecomunicazioni

per RSU TCC RM/NA/CZ/CL

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

| Vuoi sottoscrivere il verbale di esame<br>congiunto TCC Consumer di cui è stata data<br>lettura in data odierna fra l'azienda e<br>organizzazioni sindacali e rsu? |                    |                     |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|----|
| Ora di inizio                                                                                                                                                      | Ora di completamen | Nome                |    |
| 4/8/21 18:52:19                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:52:32    | Mauro Ciano         | SI |
| 4/8/21 18:52:27                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:52:35    | Vincenzo Di Maria   | SI |
| 4/8/21 18:52:32                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:52:36    | Salvatore Tulumello | SI |
| 4/8/21 18:52:36                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:52:56    | Tiziana Esposito    | SI |
| 4/8/21 18:52:59                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:53:05    | Marco Borriero      | SI |
| 4/8/21 18:53:10                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:53:23    | Mariano Astorino    | SI |
| 4/8/21 18:53:16                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:53:24    | Andrea Arcuri       | SI |
| 4/8/21 18:53:33                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:53:37    | Vincenzo Schiavo    | SI |
| 4/8/21 18:53:35                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:53:42    | Anna Carlino        | SI |
| 4/8/21 18:54:02                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:54:14    | Pierpaolo Pisano    | SI |
| 4/8/21 18:55:11                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:55:14    | Giovanni Ristaldi   | SI |
| 4/8/21 18:54:09                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:55:37    | Roberta Muraca      | SI |
| 4/8/21 18:57:09                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:57:13    | Daniele Postorino   | SI |
| 4/8/21 18:58:12                                                                                                                                                    | 4/8/21 18:58:15    | Valentina Persico   | SI |
| Sottoscrizione verbale                                                                                                                                             |                    | Domenico Ursetta    | SI |
| Sottoscrizione verbale                                                                                                                                             |                    | Giuseppe Raineri    | SI |