

Verbale di accordo

Roma, 29 luglio 2020

Tra Telecontact Center S.p.A.

e

SLC -CGIL, FISTel- CISL, UILCOM UIL, UGL Telecomunicazioni

unitamente alle RSU di Roma, Napoli e Catanzaro

Premesso che:

- tra TIM S.p.A. e le OO.SS. in data 11 giugno 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;
- in linea con quanto previsto dai punti 12 e 13 del sopracitato Accordo, in data 26 giugno 2020 si è svolto, tra TCC e le OO.SS., un primo incontro riguardante gli incrementi temporanei degli orari di lavoro ed i turni del Canale Consumer;
- 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 *Canale Consumer*.

Si conviene quanto segue:

- 1.** a decorrere dal 3 agosto 2020, 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). La sola giornata di festività del Santo Patrono sarà lavorativa secondo le quantità che l'azienda comunicherà alle RSU dei site interessati;
- 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;

| TCC_Caring_50% AM | | | | | | | |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | 700 | 700 | 700 | 700 | LL | 700 | RI |
| 2 | 730 | 730 | 700 | 730 | 900 | LL | RI |
| 3 | 730 | 730 | 730 | 730 | 730 | LL | RI |
| 4 | 800 | 730 | 730 | 800 | 730 | LL | RI |
| 5 | LL | 800 | 730 | 800 | 800 | 730 | RI |
| 6 | 830 | 830 | 830 | 830 | 800 | LL | RI |
| 7 | 830 | 830 | 830 | 830 | 830 | LL | RI |
| 8 | 900 | 900 | 900 | LL | 830 | 800 | RI |
| 9 | 930 | 900 | 900 | 900 | 900 | LL | RI |
| 10 | LL | 900 | 900 | 900 | 900 | 830 | RI |
| 11 | 700 | 700 | 700 | 700 | 700 | LL | RI |
| 12 | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | LL | RI |
| 13 | 830 | 830 | 830 | 830 | 830 | LL | RI |
| 14 | 900 | 900 | 900 | 900 | 900 | LL | RI |
| 15 | 900 | 900 | 900 | 900 | 900 | LL | RI |

| TCC_Caring_50% PM | | | | | | | |
|-------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | 1400 | 1400 | 1400 | 1400 | 1400 | LL | RI |
| 2 | LL | 1600 | 1600 | 1600 | 1600 | 1600 | RI |
| 3 | 1830 | 1830 | 1830 | 1830 | 1830 | LL | RI |

| TCC_Caring_PT75% | | | | | | | |
|------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | 1400 | 1400 | 1400 | 1300 | 700 | LL | RI |
| 2 | 1600 | 930 | 1230 | 900 | 1130 | LL | RI |
| 3 | 930 | 900 | 1000 | LL | 900 | 1000 | RI |
| 4 | 900 | 900 | 900 | 1300 | 1600 | LL | RI |
| 5 | 1100 | 1030 | 1000 | 1000 | 1400 | LL | RI |
| 6 | 900 | 1400 | 1200 | 1400 | 1130 | LL | RI |
| 7 | LL | 1100 | 1030 | 1030 | 1000 | 1130 | RI |
| 8 | 1130 | 1130 | LL | 1130 | 1130 | 1600 | RI |
| 9 | 1130 | 1130 | 1100 | 1100 | 1030 | LL | RI |

| TCC_Caring_FT | | | | | | | |
|---------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | 800 | 800 | 800 | LL | 700 | 900 | RI |
| 2 | 1130 | 1400 | 1400 | 1400 | 1000 | LL | RI |
| 3 | 800 | 800 | 1130 | 800 | 900 | LL | RI |
| 4 | LL | 1300 | 1000 | 1000 | 1300 | 1300 | RI |
| 5 | 1230 | 830 | 900 | 1400 | 1400 | LL | RI |
| 6 | 1100 | 1030 | 1100 | 1200 | 1130 | LL | RI |
| 7 | 930 | 1130 | 1230 | 1100 | 1100 | LL | RI |

| TCC_Vendita PT 50% AM | | | | | | | |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | 800 | 800 | 800 | 800 | 800 | LL | RI |
| 2 | LL | 830 | 830 | 830 | 830 | 900 | RI |
| 3 | 830 | 900 | 900 | 900 | 900 | LL | RI |

| TCC_Vendita PT 75% | | | | | | | |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | 800 | 800 | 830 | 830 | 830 | LL | RI |
| 2 | 1430 | 1430 | 1430 | 1430 | 1430 | LL | RI |
| 3 | 900 | 1130 | 1400 | 900 | 900 | LL | RI |
| 4 | LL | 1030 | 1030 | 1030 | 1000 | 1400 | RI |
| 5 | 1200 | 1400 | 1200 | 1400 | 900 | LL | RI |
| 6 | 1030 | 1100 | 1200 | 1130 | 1030 | LL | RI |
| 7 | 930 | 1000 | 930 | LL | 1000 | 830 | RI |

| TCC_Vendita FT | | | | | | | |
|----------------|------|------|------|------|------|------|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | 1230 | 800 | 800 | 800 | 800 | LL | RI |
| 2 | 1230 | 1230 | 1230 | 1230 | 1230 | LL | RI |
| 3 | 830 | 830 | 800 | 800 | 800 | LL | RI |
| 4 | 1100 | 1200 | 1130 | 1200 | 1030 | LL | RI |
| 5 | LL | 1230 | 1230 | 1230 | 1230 | 800 | RI |
| 6 | 1000 | 1030 | LL | 930 | 1000 | 1230 | RI |
| 7 | 900 | 900 | 830 | 830 | 830 | LL | RI |
| 8 | 1200 | 1200 | 1030 | 1030 | 1230 | LL | RI |
| 9 | 900 | 930 | 900 | 900 | 800 | LL | RI |

| TCC_WEB_PT50% AM | | | | | | | |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | 08:00 | 08:00 | 08:00 | 08:00 | 08:00 | LL | RI |
| 2 | LL | 08:00 | 08:00 | 08:00 | 08:00 | 08:00 | RI |

| TCC_WEB_PT75% | | | | | | | |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | 15:30 | 15:30 | 15:30 | LL | 15:30 | 15:30 | RI |
| 2 | 08:00 | 08:00 | 08:00 | 13:00 | 13:00 | LL | RI |
| 3 | LL | 13:00 | 13:00 | 08:00 | 08:00 | 08:00 | RI |

| TCC_WEB_FT | | | | | | | |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|
| Pos | Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
| 1 | LL | 13:30 | 13:30 | 13:30 | 13:30 | 13:30 | RI |
| 2 | 13:00 | 13:00 | LL | 08:00 | 08:00 | 08:00 | RI |
| 3 | 08:00 | 08:00 | 08:00 | 13:00 | 13:00 | LL | RI |

3. Il personale di coordinamento dei moduli garantirà una presenza articolata in modo tale da coprire l'arco di presidio dei rispettivi ambiti organizzativi;
4. l'applicazione del presente verbale sarà oggetto di una verifica fra le Parti secondo i termini previsti per la sperimentazione in atto.

TCC S.p.A.

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILCOM UIL

UGL Telecomunicazioni

RSU TCC di RM/NA/CZ

Verbale di Accordo CANALE CONSUMER 29 luglio 2020

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

| RSU | FAVOREVOLE | CONTRARIO |
|--------------------|------------|-----------|
| POSTORINO DANIELE | SI | |
| RAINERI GIUSEPPE | SI | |
| CIANCIO MAURO | SI | |
| BORRIERO MARCO | SI | |
| VISONE MARIA | SI | |
| ESPOSITO TIZIANA | SI | |
| SCHIAVO VINCENZO | SI | |
| ASTORINO MARIANO | SI | |
| TRAPASSO LUCA | SI | |
| URSETTA DOMENICO | SI | |
| SCARDINO SALVATORE | SI | |
| MURACA ROBERTA | SI | |
| PISANO PIERPAOLO | SI | |