Verbale di intesa

Roma, 26 novembre 2026

tra

Telecontact Center S.p.A.

e

Telecom Italia S.p.A.

e

Segreterie Nazionali SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UGL Telecomunicazioni

1. Ambito di applicazione

La presente intesa ha efficacia nazionale e si applica, secondo le condizioni e le decorrenze di seguito indicate, a tutto il personale dipendente di Telecontact Center S.p.A., indipendentemente dalla sede di assegnazione e dalla collocazione territoriale.

2. Finalità dell'intesa

La presente intesa è finalizzata a:

- definire in modo unitario le questioni connesse all'applicazione da parte di TCC della disciplina speciale CRM-BPO per il periodo 2026-2028;
- favorire la composizione transattiva delle vertenze collettive e individuali in essere, ancorché non ancora incardinate in un giudizio, e prevenire l'insorgenza di ulteriori contenziosi di rilevanza collettiva;
- riconoscere al personale TCC, alle condizioni previste dalla presente intesa, una specifica erogazione economica *una tantum*;

3. Erogazione *una tantum* e buoni pasto

A fronte della sottoscrizione dei verbali individuali di conciliazione di cui al punto 6, che dovrà avvenire entro il mese di febbraio 2027, TCC riconoscerà al personale interessato un importo *una tantum*, così articolato:

Livello	Totale UT
Quadri (D1)	3.310,25
7 (C4)	3.310,25
6° (C3)	2.943,54
5°S (C2)	2.522,32
5° (C1)	2.410,00
4° (B2)	2.172,63
3° (B1)	1.945,42

L'*una tantum* sarà erogata al personale TCC in servizio al 31/01/2027.

Gli importi lordi sopra indicati saranno corrisposti, in funzione alla data di sottoscrizione dei rispettivi accordi individuali di conciliazione, entro il mese di marzo 2027.

L'*una tantum* avrà carattere straordinario, del tutto occasionale e non continuativo, e priva di effetti riflessi e/o differiti, e sarà assoggettata al trattamento contributivo e fiscale previsto dalla normativa vigente.

Inoltre, a fronte della sottoscrizione dei verbali individuali di conciliazione di cui al punto 6, al personale TCC con rapporto di lavoro a tempo pieno o a tempo parziale nella misura del 75% saranno riconosciuti i buoni pasto riferiti al periodo compreso tra il 1° aprile 2026 e il 31 dicembre 2026, secondo i criteri di spettanza applicabili nel periodo di riferimento, per ogni giorno di servizio prestato in sede e in lavoro agile.

Le Parti, a fronte della sottoscrizione dei verbali individuali di conciliazione di cui al punto 6, a parziale ripristino della contrattazione di II livello, cessata a far data dal 1° aprile 2026, convengono di reintrodurre l'istituto del buono pasto, a decorrere dal 1° gennaio 2027, nei termini e con le modalità previsti dall'accordo integrativo del 13 ottobre 2020.

I buoni pasto riconosciuti ai sensi del presente punto saranno corrisposti, in funzione alla data di sottoscrizione dei rispettivi accordi individuali di conciliazione, entro il mese di marzo 2027 e quelli relativi al periodo compreso tra il 1° aprile 2026 e il 31 dicembre 2026 potranno essere utilizzati entro il 31 dicembre 2027.

4. Cessazione del rapporto in corso d'anno

In caso di cessazione del rapporto di lavoro nel corso di uno degli anni interessati dall'erogazione dell'*una tantum*, quest'ultima sarà riconosciuta in misura proporzionale al periodo di servizio effettivamente prestato nel medesimo anno.

Il riproporzionamento sarà effettuato in relazione ai mesi di servizio, considerando come mese intero l'eventuale frazione pari o superiore a 15 giorni.

Resta fermo che, ai fini del riconoscimento dell'*una tantum*, il lavoratore dovrà risultare in servizio alla data del 31 gennaio 2027.

Qualora, alla data di cessazione del rapporto, il lavoratore abbia già percepito integralmente l'*una tantum*, l'eventuale importo eccedente rispetto a quello maturato in proporzione al periodo di servizio prestato nell'anno sarà recuperato dall'Azienda mediante trattenuta e compensazione sulle ultime competenze spettanti, nel rispetto dalla normativa vigente.

5. Conciliazioni

L'accesso alle misure previste dalla presente intesa è subordinato alla sottoscrizione, da parte di ogni singolo lavoratore che intenda aderirvi, di uno specifico verbale di conciliazione individuale in sede protetta, ai sensi della normativa vigente.

Con tale verbale il lavoratore formalizzerà la propria rinuncia nei confronti delle società del Gruppo ad ogni diritto e/o azione relativa alla contestazione della titolarità del rapporto di lavoro, alla richiesta di riconducibilità del rapporto di lavoro ad altro datore ed all'applicazione della disciplina speciale CRM-BPO per il periodo 2026-2028, nei termini e nei limiti espressamente indicati nel medesimo verbale di conciliazione.

Le modalità operative, le sedi e il calendario per la sottoscrizione delle conciliazioni individuali saranno definiti nel corso del mese di dicembre 2026.

6. Verifica dell'attuazione

Le Parti si incontreranno periodicamente, nonché su richiesta motivata di una di esse, per verificare lo stato di sottoscrizione delle conciliazioni individuali, la corretta erogazione dell'*una tantum*, il riconoscimento dei buoni pasto, l'andamento delle attività aziendali e l'eventuale necessità di attivare interventi di riqualificazione o ricollocazione.

7. Clausola di salvaguardia, percorsi di formazione e riqualificazione professionale

Qualora intervengano modifiche legislative, fiscali, contributive o contrattuali suscettibili di incidere sulle misure previste dalla presente intesa, le Parti si incontreranno tempestivamente per valutarne gli effetti e individuare soluzioni coerenti con le finalità complessive dell'intesa.

Eventuali difficoltà interpretative o applicative saranno esaminate congiuntamente dalle Parti firmatarie, che si impegnano a ricercare una soluzione condivisa prima dell'avvio di iniziative unilaterali o contenziose riferite all'interpretazione della presente intesa.

In caso di contrazioni di attività e di impossibilità di riqualificazione professionale interni all'azienda, alle lavoratrici ed i lavoratori sarà garantita continuità occupazionale attraverso percorsi di formazione e riqualificazione finalizzati alla ricollocazione nel più ampio perimetro del Gruppo TIM.

Le Parti effettueranno verifiche periodiche sull'andamento dei volumi di attività e sull'attuazione delle misure di riqualificazione e ricollocazione eventualmente individuate.

8. Efficacia dell'intesa

La presente intesa acquista efficacia dalla data della sua sottoscrizione.

La presente intesa, letta, confermata e sottoscritto, rappresenta la complessiva intesa raggiunta tra le Parti sulle materie in esso disciplinate.

p. Telecontact Center S.p.A.

p. Telecom Italia S.p.A.

p. Segreterie Nazionali

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UGL Telecomunicazioni

VERBALE DI CONCILIAZIONE IN SEDE SINDACALE

(art. 2113 comma IV cc nel testo modificato dall'art. 6 della Legge 11.8.1973 n° 533; artt. 410, 410 bis, così come modificati dalla legge 4 novembre 2010 n° 183 e 411, comma III c.p.c.)

Addì __/__/2026 presso la sede di Confindustria _____, il Dr. _____ ed il signor _____ al quale il lavoratore interessato conferisce delega ai fini della rappresentanza - nella loro qualità di conciliatori designati rispettivamente dalle Organizzazioni CONFINDUSTRIA di _____ e _____- hanno esperito il tentativo di conciliazione in sede sindacale tra _____, nato a _____ (__) il _____, TIM S.p.A., nella persona del dott. _____ nato a _____ il _____ e Telecontact Center S.p.A., nella persona del dott. Corrado Giovanni Giuliano nato a Roma (RM) il 29 aprile 1963.

E di seguito congiuntamente le "Parti"

LA COMMISSIONE

accertata l'identità delle parti, la capacità ed il potere di ciascuna di esse di conciliare, ha preventivamente provveduto ad avvertire le parti stesse circa gli effetti propri della conciliazione in sede sindacale, giusto il combinato disposto degli articoli 2113 comma 4 c.c., articolo 409, 410, 411 comma 3 e 412 ter c.p.c.
La Commissione ha quindi esperito l'amichevole e definitiva composizione della vicenda risoltasi positivamente nei seguenti termini:

PREMESSO CHE

- tra _____ (in avanti anche "Il/La Dipendente") e la società Telecontact Center S.p.A. (TCC) è in essere un rapporto di lavoro subordinato;
- Il/La Dipendente, all'esito dell'applicazione della disciplina speciale CRM-BPO, ha sollevato diverse rivendicazioni, anche nei confronti di TIM, in merito *i)* all'applicazione della disciplina speciale CRM-BPO del vigente CCNL TLC alla società TCC per il periodo 2026-2028 e/o *ii)* alla titolarità del rapporto di lavoro in essere con TCC con richiesta di riconducibilità dello stesso a TIM S.p.A. e/o *iii)* alla cessazione del regime di lavoro agile relativo all'accordo sindacale del 10 luglio 2025 e del modello di lavoro agile conseguentemente applicato dalla società TCC;

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

1. le premesse sono parte integrante del presente accordo.
2. Il/La Dipendente con la sottoscrizione del presente verbale rinuncia nei confronti di TCC e TIM, e di ogni società del Gruppo TIM, ad ogni diritto e/o azione inerente: all'applicazione della disciplina speciale CRM-BPO del vigente CCNL TLC alla società TCC per il periodo 2026-2028, alle relative differenze economiche e alla rivendicazione di trattamenti economici diversi da quelli effettivamente percepiti nel corso del rapporto; alla richiesta di accertamento della titolarità del rapporto di lavoro, per qualsiasi titolo, in capo a soggetti, anche interni al Gruppo TIM, diversi da TCC o, comunque, diversi da quelli indicati come datore di lavoro nei documenti contrattuali tempo per tempo vigenti; nonché alla cessazione del regime di lavoro agile relativo all'accordo sindacale del 10 luglio 2025 e del modello di lavoro agile conseguentemente applicato dalla società TCC. Conseguentemente il/la Dipendente si impegna a formalizzare la propria rinuncia con compensazione delle spese: al giudizio notificato e iscritto nei confronti di TCC S.p.A. e TIM S.p.A. innanzi al Tribunale di _____, Sezione Lavoro, RG ..... [oppure: Conseguentemente il/la Dipendente rinuncia alla diffida notifica via pec a TCC e/o TIM];
   TCC S.p.A. e TIM S.p.A. accettano le rinunce di cui al punto 2 che precede e nel contesto transattivo della presente intesa, laddove ricorrano le condizioni previste dall'Intesa sindacale TCC del 26 novembre 2026: a) TCC erogherà, entro il mese di marzo 2027, a titolo transattivo e novativo, un importo *una tantum*; b) TCC per le giornate di lavoro svolte dal Dipendente, sia in sede sia in agile riconoscerà il buono pasto, con efficacia retroattiva a decorrere dal mese di aprile 2026 fino al mese di dicembre 2026 e saranno inoltre riconosciuti i buoni pasto a decorrere dal 1° gennaio 2027, secondo i criteri di spettanza applicabili nel periodo di riferimento, per ogni giorno di servizio prestato in sede e in lavoro agile; c) in caso di contrazioni di attività e di impossibilità di riqualificazione professionale interni all'azienda, alle lavoratrici ed i lavoratori sarà garantita continuità occupazionale attraverso percorsi di formazione e riqualificazione finalizzati alla ricollocazione nel più ampio perimetro del Gruppo TIM; d) TCC e TIM convengono che le spese di lite del giudizio sopra indicato devono intendersi integralmente compensate tra le parti, con rinuncia dei legali al vincolo della solidarietà professionale ove sia pendente un giudizio.
3. Le parti si danno atto che Il/La Dipendente è stato effettivamente assistita dalla O.S. partecipante alla conciliazione, cui ha conferito espresso mandato all'assistenza, che i contenuti sono stati pienamente compresi, che la sede di esecuzione della procedura è stata scelta di comune accordo e ritenuta funzionale al libero convincimento ed alla adeguata e piena consapevolezza delle parti assistite in merito a contenuti ed agli effetti della transazione sottoscritta. Con la sottoscrizione del presente verbale le Parti si danno pertanto atto della intervenuta amichevole e definitiva conciliazione a tutti gli effetti di legge e/o di contratti collettivi e individuali.
4. Il/La Dipendente da atto con la sottoscrizione del presente verbale di essere a conoscenza e di consentire che i suoi dati personali relativi alla presente conciliazione saranno trattati da CONFINDUSTRIA di _____ come segue: un originale sarà conservato per un periodo non inferiore a 5 (cinque) anni presso la Sede di CONFINDUSTRIA di _____ e tre originali saranno trasmessi alla Direzione Provinciale del Lavoro di _____, per l'ulteriore deposito presso la Cancelleria del Tribunale di _____.
5. Il/La Dipendente, TIM S.p.A. e Telecontact Center S.p.A., si danno atto che il presente verbale - composto da (1) pagina ed articolato in (6) punti - costituisce un insieme "integrato ed inscindibile" e le clausole in esso contenute sono inderogabili a favore delle parti, esso è pienamente conforme alla volontà delle parti e viene letto e liberamente sottoscritto dalle stesse.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per TIM S.p.A.

_____

Per Telecontact Center S.p.A.

_____

Il Lavoratore

_____

Per l'Organizzazione Sindacale

_____

Per CONFINDUSTRIA

_____

VERBALE DI CONCILIAZIONE IN SEDE SINDACALE

(art. 2113 comma IV cc nel testo modificato dall'art. 6 della Legge 11.8.1973 n° 533; artt. 410, 410 bis, così come modificati dalla legge 4 novembre 2010 n° 183 e 411, comma III c.p.c.)

Addì __/__/2026 presso la sede di Confindustria _____, il Dr. _____ ed il signor _____ al quale il lavoratore interessato conferisce delega ai fini della rappresentanza - nella loro qualità di conciliatori designati rispettivamente dalle Organizzazioni CONFINDUSTRIA di _____ e _____- hanno esperito il tentativo di conciliazione in sede sindacale tra _____, nato a _____ (__) il _____, TIM S.p.A., nella persona del dott. _____ nato a _____ il _____ e Telecontact Center S.p.A., nella persona del dott. Corrado Giovanni Giuliano nato a Roma (RM) il 29 aprile 1963.

E di seguito congiuntamente le "Parti"

LA COMMISSIONE

accertata l'identità delle parti, la capacità ed il potere di ciascuna di esse di conciliare, ha preventivamente provveduto ad avvertire le parti stesse circa gli effetti propri della conciliazione in sede sindacale, giusto il combinato disposto degli articoli 2113 comma 4 c.c., articolo 409, 410, 411 comma 3 e 412 ter c.p.c.
La Commissione ha quindi esperito l'amichevole e definitiva composizione della vicenda risoltasi positivamente nei seguenti termini:

PREMESSO CHE

- tra _____ (in avanti anche "Il/La Dipendente") e la società Telecontact Center S.p.A. (TCC) è in essere un rapporto di lavoro subordinato;
- al fine di gestire la vertenza Telecontact in corso, avviata a seguito della notifica di molteplici diffide a mezzo PEC e di ricorsi giudiziali, anche nei confronti di TIM, in merito: *i)* all'applicazione della disciplina speciale CRM-BPO del vigente CCNL TLC alla società TCC per il periodo 2026-2028 e/o *ii)* alla effettiva titolarità del rapporto di lavoro in essere con TCC e/o *iii)* alla richiesta di riconducibilità del rapporto di lavoro a soggetti diversi da TCC ovvero a TIM.

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

1. le premesse sono parte integrante del presente accordo.
2. Il/La Dipendente con la sottoscrizione del presente verbale rinuncia nei confronti di TCC e TIM, e di ogni società del Gruppo TIM, ad ogni diritto e/o azione inerente: all'applicazione della disciplina speciale CRM-BPO del vigente CCNL TLC alla società TCC per il periodo 2026-2028; alle relative differenze economiche e alla rivendicazione di trattamenti economici diversi da quelli effettivamente percepiti nel corso del rapporto; alla richiesta di accertamento della titolarità del rapporto di lavoro, per qualsiasi titolo, in capo a soggetti, anche interni al Gruppo TIM, diversi da TCC o, comunque, diversi da quelli indicati come datore di lavoro nei documenti contrattuali tempo per tempo vigenti.
3. TCC S.p.A. e TIM S.p.A. accettano le rinunce di cui al punto 2 che precede e nel contesto transattivo della presente intesa, laddove ricorrano le condizioni previste dall'Intesa sindacale TCC del 26 novembre 2026: a) TCC erogherà, entro il mese di marzo 2027, a titolo transattivo e novativo, un importo *una tantum*; b) TCC per le giornate di lavoro svolte dal Dipendente, sia in sede sia in agile riconoscerà il buono pasto, con efficacia retroattiva a decorrere dal mese di aprile 2026 fino al mese di dicembre 2026 e saranno inoltre riconosciuti i buoni pasto a decorrere dal 1° gennaio 2027, secondo i criteri di spettanza applicabili nel periodo di riferimento, per ogni giorno di servizio prestato in sede e in lavoro agile; c) in caso di contrazioni di attività e di impossibilità di riqualificazione professionale interni all'azienda, alle lavoratrici ed i lavoratori sarà garantita continuità occupazionale attraverso percorsi di formazione e riqualificazione finalizzati alla ricollocazione nel più ampio perimetro del Gruppo TIM.
4. Le parti si danno atto che Il/La Dipendente è stato effettivamente assistita dalla O.S. partecipante alla conciliazione cui ha conferito espresso mandato per l'assistenza, che i contenuti sono stati pienamente compresi, che la sede di esecuzione della procedura è stata scelta di comune accordo e ritenuta funzionale al libero convincimento ed alla adeguata e piena consapevolezza delle parti assistite in merito a contenuti ed agli effetti della transazione sottoscritta. Con la sottoscrizione del presente verbale le Parti si danno pertanto atto della intervenuta amichevole e definitiva conciliazione a tutti gli effetti di legge e/o di contratti collettivi e individuali.
5. Il/La Dipendente da atto con la sottoscrizione del presente verbale di essere a conoscenza e di consentire che i suoi dati personali relativi alla presente conciliazione saranno trattati da CONFINDUSTRIA di _____ come segue: un originale sarà conservato per un periodo non inferiore a 5 (cinque) anni presso la Sede di CONFINDUSTRIA di _____ e tre originali saranno trasmessi alla Direzione Provinciale del Lavoro di _____, per l'ulteriore deposito presso la Cancelleria del Tribunale di _____.
6. Il/La Dipendente, TIM S.p.A. e Telecontact Center S.p.A., si danno atto che il presente verbale - composto da (1) pagina ed articolato in (6) punti - costituisce un insieme "integrato ed inscindibile" e le clausole in esso contenute sono inderogabili a favore delle parti, esso è pienamente conforme alla volontà delle parti e viene letto e liberamente sottoscritto dalle stesse.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per TIM S.p.A.

_____

Per Telecontact Center S.p.A.

_____

Il Lavoratore

_____

Per l'Organizzazione Sindacale

_____

Per CONFINDUSTRIA

_____