Verbale di Accordo

Roma 19 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 PSM, Ivrea, Carsoli e Roma

Premesso che:

- in ambito Telecontact Center si è proceduto ad una riallocazione delle attività lavorative nei bacini di pertinenza più coerenti con la gestione della clientela di riferimento

- la gestione dei servizi di customer care della commessa "consip 8" prevedono un presidio più ampio con livelli di servizio attesi più stringenti

- le Parti hanno analizzato le possibili soluzioni da adottare, tenuto conto anche delle opportunità derivanti dagli accordi di lavoro Agile sottoscritti negli scorsi mesi

le Parti concordano quanto segue

1. il personale operante in ambito Enterprise, a partire dal 3 maggio 2021, assicurerà l'arco orario di presidio secondo le matrici allegate

2. con la medesima decorrenza e compatibilmente con l'implementazione tecnica dei sistemi informativi dedicati, saranno omogeneizzate le pause pranzo del personale con un orario fisso di 30'.

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

Relativamente alle giornate di FI, l'Azienda comunicherà alle RSU del site interessato le % di presidio necessario.

In linea con quanto previsto dall'accordo sperimentale sul lavoro agile del 16 settembre 2020, paragrafo 16 Lavoro Agile Settimanale, per tutto il Personale Turnista si prevede che i turni con uscita dalle 23:00 alle 07:00 Lun-Sab ed i turni nelle giornate di domenica e festivi (cd. turni disagiati) saranno svolti in modalità Agile.

In linea con le previsioni dell'Accordo del 11 maggio 2020, le ferie saranno concesse previa programmazione e compatibilmente con le esigenze di servizio.

In caso a seguito delle presenti modifiche alla turnistica insorgano criticità, le Parti si impegnano ad incontrarsi per individuare le necessarie azioni da adottare. In ogni caso, le Parti si danno atto che si incontreranno entro sei mesi dall'avvio operativo del sistema per monitorare l'andamento del processo

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

TELEFONIA PUBBLICA

ROTATIVO ADDETTI - Full Time							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	LL	RI

ROTATIVO ADDETTI - Part Time 75%							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI

ROTATIVO ADDETTI - Part Time 50% AM							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	LL	RI

WHOLESALES

ROTATIVO ADDETTI - Full Time							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	LL	RI

REFERENTI

ROTATIVO ADDETTI - Full Time								
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Modulo
1a	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	LL	RI	*IV_EU_3 - Micro A*
2a	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	LL	RI	*CA_EU_02 - Micro A*
3a	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	LL	RI	-
4a	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	8:00	RI	-
5a	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
1b	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	LL	RI	*IV_EU_3 - Micro B*
2b	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	LL	RI	*CA_EU_02 - Micro B*
3b	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	LL	RI	-
4b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
5b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-

ROTATIVO ADDETTI - Part Time 75%

POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Modulo
1a	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	*IV_EU_3 - Micro A*
2a	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	LL	RI	*CA_EU_02 - Micro A*
3a	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30	LL	RI	*RM_CONSIP_B02 - Micro A*
4a	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	8:00	RI	*RM_CONSIP_B03 - Micro A*
5a	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	LL	RI	*RM_CONSIP_B04 - Micro A*
1b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
2b	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	LL	RI	-
3b	11:30	11:30	11:30	11:30	11:30	LL	RI	*RM_CONSIP_B02 - Micro B*
4b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	*RM_CONSIP_B03 - Micro B*
5b	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	LL	RI	*RM_CONSIP_B04 - Micro B*

ROTATIVO ADDETTI - Part Time 50% AM

POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Modulo
1a	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
2a	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	LL	RI	-
3a	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00	LL	RI	-
4a	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	9:00	RI	-
5a	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	LL	RI	-
1b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
2b	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	LL	RI	-
3b	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00	LL	RI	-
4b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	*RM_CONSIP_B03 - Micro B*
5b	10:00	10:00	10:00	10:00	10:00	LL	RI	-

ROTATIVO ADDETTI - Part Time 62,5%

POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Modulo
1a	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	*IV_EU_3 - Micro A*
2a	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
3a	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
4a	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	9:00	RI	-
5a	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
1b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
2b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
3b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
4b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
5b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-

ROTATIVO - Supervisor								
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Modulo
1a	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	LL	RI	*IV_EU_3*
2a	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	LL	RI	*CA_EU_02*
3a	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	LL	RI	*RM_CONSIP_B02*
4a	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	8:00	RI	*RM_CONSIP_B03*
5a	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	*RM_CONSIP_B04*
1b	8:30	8:30	8:30	8:30	8:30	LL	RI	-
2b	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	LL	RI	-
3b	9:30	9:30	9:30	9:30	9:30	LL	RI	-
4b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-
5b	9:00	9:00	9:00	9:00	9:00	LL	RI	-

MULTISKILL – END USER

ROTATIVO Notturnisti							
Pos	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	LL	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	RI	23.00/07.00
2	23.00/07.00	23.00/07.00	LL	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	RI
3	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	LL	RI	23.00/07.00
4	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	LL	23.00/07.00	23.00/07.00	RI
5	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	LL	RI
6	LL	RI	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00
7	LL	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	RI	23.00/07.00	23.00/07.00
8	23.00/07.00	LL	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	RI	23.00/07.00
9	23.00/07.00	23.00/07.00	LL	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	RI
10	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	23.00/07.00	LL	RI

ROTATIVO ADDETTI - Full Time

POSIZIONE	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	FT-0900A	FT-0900A	FT-0900A	FT-0900A	FT-0900A	LL	RI
2	FT-0800A	FT-0800A	FT-0800A	LL	RI	FT-0830A	FT-0800A
3	FT-0900A	FT-0900A	LL	FT-0900A	FT-0900A	RI	FT-0730A
4	FT-1330A	FT-1330A	FT-1330A	FT-1330A	FT-1330A	LL	RI
5	FT-0800A	FT-0800A	FT-0800A	FT-0800A	FT-0800A	LL	RI
6	FT-1030A	FT-1030A	FT-1030A	FT-1030A	FT-1030A	LL	RI
7	LL	RI	FT-1430B	FT-1430B	FT-1300A	FT-1300B	FT-1330B
8	FT-1430A	LL	FT-0700A	FT-0700A	FT-0700A	FT-0700A	RI
9	FT-0800A	FT-0800A	FT-0800A	FT-0800A	FT-0800A	LL	RI
10	FT-1230A	FT-1300B	FT-1300B	FT-1300B	FT-0930A	LL	RI
11	FT-1430A	FT-1430A	LL	FT-1230A	FT-1430A	FT-1430B	RI
12	FT-0700A	FT-0700A	FT-0700A	FT-0700A	FT-0700A	LL	RI
13	LL	FT-0930A	FT-0930A	FT-0930A	RI	FT-1430B	FT-1430A
14	FT-1300A	FT-0900A	LL	FT-0900A	FT-0900A	RI	FT-0700A
15	FT-0730A	FT-0730A	FT-0730A	FT-0730A	FT-0730A	LL	RI
16	FT-1030A	FT-1030A	FT-1030A	LL	FT-1030A	RI	FT-1030A
17	FT-0900A	FT-0900A	FT-0900A	FT-0900A	FT-0930A	LL	RI
18	FT-0800A	FT-0800A	FT-0800A	FT-0800A	LL	FT-0700A	RI
19	FT-0900A	FT-0900A	FT-0900A	FT-0900A	FT-0900A	LL	RI
20	LL	FT-0930A	FT-0930A	FT-0930A	FT-0930A	FT-1030A	RI
21	FT-0830A	FT-0830A	FT-0830A	FT-0830A	FT-0830A	LL	RI
22	FT-1030B	FT-1030B	FT-1230A	FT-1230A	FT-0930A	LL	RI
23	FT-1030A	FT-1030A	FT-1030A	FT-1030A	FT-1030A	LL	RI

ROTATIVO ADDETTI - Part-Time 75%

POSIZIONE	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	75U-0900B	75U-0900B	LL	75U-0900B	75U-0900B	RI	75U-1400A
2	75U-0930A	75U-0930A	75U-0930A	75U-0930A	75U-0930A	LL	RI
3	75U-0800A	75U-0800A	75U-0800A	75U-0800A	75U-0800A	LL	RI
4	75U-1100A	75U-1100A	75U-1100A	75U-1100A	75U-1100A	LL	RI
5	75U-0800A	75U-0800A	75U-0800A	LL	RI	75U-0700B	75U-0700B
6	75U-1430A	75U-1430A	LL	75U-0830B	75U-0830B	RI	75U-1630_P
7	75U-1630_P	75U-1630_P	75U-1630_P	75U-1630_P	75U-1630_P	LL	RI
8	75U-0800A	75U-0800A	75U-0800A	75U-0800A	75U-0800A	LL	RI
9	LL	RI	75U-0800A	75U-0800A	75U-0800A	75U-0730B	75U-1500B
10	LL	75U-0900B	75U-1330A	75U-0900B	75U-1430A	75U-1500B	RI
11	75U-0900A	75U-0900A	75U-0900A	75U-0900A	75U-0900A	LL	RI
12	75U-1030A	75U-1030A	75U-1030A	75U-0900B	75U-0900B	LL	RI
13	LL	75U-1430A	75U-1430A	75U-1430B	75U-1430B	75U-1000B	RI
14	75U-1030A	75U-1030A	75U-1300A	75U-1030A	LL	75U-1630_P	RI

ROTATIVO ADDETTI - 50% AM

POSIZIONE	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	AM-0700A	AM-0700A	AM-0700A	AM-0700A	AM-0700A	LL	RI
2	LL	RI	AM-0830B	AM-0830B	AM-0830B	AM-0700B	AM-0900B
3	LL	AM-1000A	AM-1000A	AM-1000A	AM-1000A	AM-0930B	RI
4	AM-0700B	AM-0700B	AM-0830A	AM-0830A	AM-0830A	LL	RI
5	AM-1000B	AM-1000B	AM-1000B	AM-1000B	AM-1000B	LL	RI
6	AM-0830A	AM-0830A	AM-0830A	AM-0830A	LL	RI	AM-1000B

ROTATIVO ADDETTI - 50% PM

POSIZIONE	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	PM-1500A	PM-1500A	LL	PM-1500A	PM-1500A	PM-1500A	RI
2	PM-1600A	PM-1600A	PM-1600A	PM-1600A	PM-1600A	LL	RI
3	PM-1500A	PM-1500A	PM-1500A	PM-1500A	PM-1500A	LL	RI
4	LL	PM-1900A	PM-1900A	PM-1900A	PM-1900A	RI	PM-1900A

ROTATIVO ADDETTI - Part-Time 62,5%

POSIZIONE	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	P625-0830	P625-0830	P625-0830	P625-0830	P625-0830	LL	RI
2	P625-0830	P625-0830	P625-0830	P625-0830	P625-0830	LL	RI
3	P625-0830	P625-0830	P625-0830	P625-0830	LL	P625-0830	RI

ROTATIVO SUPERVISOR

POSIZIONE	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	FT-1330A	FT-1330A	FT-1330A	FT-1330A	FT-1330A	LL	RI
2	LL	RI	FT-0900A	FT-0900A	FT-0900A	FT-0700B	FT-0700A
3	LL	FT-0930A	FT-0930A	FT-0930A	FT-0930A	FT-1300A	RI
4	FT-0900A	FT-0900A	FT-0800A	FT-0800A	FT-0800A	LL	RI
5	FT-1000A	FT-1000A	FT-1000A	FT-1000A	FT-1000A	LL	RI
6	FT-1430A	FT-1430A	FT-1430A	FT-1430A	FT-1430A	LL	RI
7	LL	FT-0800A	FT-0800A	FT-0800A	RI	FT-1430A	FT-1300A
8	FT-0930A	LL	FT-0900A	FT-0900A	FT-0900A	RI	FT-1430A
9	FT-1130A	FT-1130A	FT-1130A	FT-1130A	FT-1130A	LL	RI
10	FT-0730A	FT-0730A	FT-0730A	FT-0730A	FT-0730A	LL	RI
11	FT-0700A	FT-0700A	FT-0700A	FT-0700A	FT-0700A	LL	RI

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

Nome	Vuoi sottoscrivere l'accordo TCC Enterprise di cui è stata data lettura a conclusione della fase di negoziazione fra l'azienda e organizzazioni sindacali e rsu?
BOSONIN MICHELA	SI
BARCHI NADIA	SI
AFFANNI MAURO	SI
GANIO PAOLO	SI
SARLUCA FILOMENA	SI
CORGIAT MECIO GRAZIELLA	SI
POSTORINO DANIELE	SI
RAINERI GIUSEPPE	SI
D'AMORE CESIDIO	SI
BUTTAZZO FRANCESCO	SI
MARIANI TIZIANO	SI