

Verbale di Accordo

Roma, 16 dicembre 2020

tra

Telecontact Center S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni,
unitamente alle RSU TCC

Premesso che:

- Telecontact Center intende mantenere e consolidare il proprio ruolo di operatore di *Caring* all'interno del Gruppo;
- le Parti hanno condiviso di valorizzare l'esperienza del lavoro da remoto anche successivamente alla fase di emergenza, definendo anche attraverso il confronto fra le parti nuovi modelli di organizzazione del lavoro del *Caring*, orientati alla flessibilità del luogo di lavoro e alla ricerca di un nuovo equilibrio tra lavoro e vita privata, tra esigenze organizzative ed esigenze delle persone, tra efficienza produttiva e autonomia professionale, nonché verificando l'adeguatezza della disciplina sul Lavoro Agile e il progressivo completamento della distribuzione di idonee dotazioni a tutto il personale;
- le Parti concordano sul fatto che un importante livello di innovazione del modello organizzativo del *Caring* non può prescindere dalla presenza di nuove modalità sperimentali di organizzazione e coordinamento del lavoro a distanza, che mettano in sicurezza efficienza e qualità del servizio reso alla clientela, nel pieno rispetto dell'autonomia professionale e della *privacy* dei lavoratori. In quest'ottica è fondamentale proseguire sul percorso avviato in merito all'*engagement* delle persone dando risposte concrete alle necessità di sviluppo professionale e bilanciamento tra vita e lavoro.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue.

1. Le Parti si danno atto che la visibilità dei dati e degli indicatori aggregati non potrà essere riferita a gruppi inferiori a tre unità omogenee sia per Servizio di appartenenza, sia per tipologia di clientela, sia per lavorazione assegnata (es. *front end*, *back office*, *outbound*). Eventuali assenze a qualsiasi titolo o assegnazioni ad altra attività di almeno una persona non permetterà l'aggregazione e la conseguente pubblicazione del dato stesso. L'Azienda darà piena visibilità ai lavoratori interessati, alle RSU TCC ed alle OO.SS. firmatarie del presente accordo (nazionali e territoriali), su composizione ed andamento del nuovo livello di aggregazione e utilizzerà i dati raccolti per definire puntuali e strutturati percorsi formativi con il fine di aumentare le competenze delle persone e contribuire al miglioramento della qualità del servizio erogato. Le parti effettueranno una verifica entro la fine di luglio 2021. Le Parti confermano integralmente la disciplina già prevista dagli accordi vigenti in ambito TCC in tema di esclusione del controllo della prestazione lavorativa del singolo lavoratore.

2. Su base esclusivamente volontaria, il *Caring Agent* potrà visualizzare i dati relativi alla propria *performance*, anche con riferimento al team di appartenenza tramite uno specifico strumento di autoconsapevolezza che l'Azienda svilupperà appositamente nei prossimi mesi e metterà a disposizione degli operatori. Le Parti si danno atto che tale funzionalità rappresenta uno strumento di crescita personale in quanto stimola la consapevolezza, il confronto, il miglioramento nel tempo delle proprie competenze e performance professionali, contribuendo a rilevare le proprie esigenze di formazione utili a definire programmi personalizzati. I dati individuali saranno visibili solo dal diretto interessato e l'utilizzo o meno di tale applicativo non sarà oggetto di valutazione da parte aziendale. Le parti concordano sulla legittimità dell'introduzione di tale applicazione informatica ai sensi dall'art.4 comma 1 della L. 300 del 1970 e si danno atto del pieno rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR 2016/679);
3. Nella fase sperimentale qualora emergessero criticità legate in particolar modo al nuovo livello di aggregazione dei dati, le parti si confronteranno a livello territoriale e/o nazionale per trovare immediata soluzione;
4. Le parti, con riferimento all'accordo del 11 giugno 2020 tra TIM e le OO.SS., convengono di proseguire la sperimentazione di incremento di orario di lavoro per un ulteriore semestre. Pertanto sarà data la possibilità ai *Caring Agent* che svolgono attività riferite al Servizio 187 di incrementare per la durata di sei mesi, su base volontaria, il proprio orario di lavoro, fino ad un totale massimo settimanale per ogni Agent di 40 ore;
Per il periodo di sperimentazione, 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;
5. La sperimentazione di incremento di orario di lavoro sarà estesa anche al settore Enterprise. Pertanto sarà data la possibilità ai *Caring Agent* che svolgono attività riferite al Servizio 191 di incrementare per la durata di sei mesi, su base volontaria, il proprio orario di lavoro, fino ad un totale massimo settimanale per ogni Agent di 40 ore;
6. L'azienda, al fine di apprezzare la maturazione professionale dei bacini di *Caring Agent* non ancora compiute, si impegna a realizzare, nel triennio 2020-2022, 8 passaggi inquadramentali dal livello 3 al livello 4 secondo lo schema sotto riportato:

	2020	2021	2022
Dal liv. 3 al liv. 4	3	3	2

Nel determinare i passaggi di livello, riconfermando le attuali norme aziendali al riguardo, si terrà conto - in via prioritaria - del criterio di anzianità di permanenza al livello 3.

L'azienda si impegna altresì a realizzare, nel triennio 2020-2022, 20 passaggi inquadramentali dal livello 4 al livello 5 secondo lo schema sotto riportato:

	2020	2021	2022
Dal liv. 4 al liv. 5	3	14	3

Nel determinare i passaggi di livello, riconfermando le attuali norme aziendali al riguardo, si terrà conto dei seguenti criteri: tempo di permanenza nel livello indipendentemente dal ruolo e titolo di studio.

L'azienda, infine, si impegna a realizzare, nel triennio 2020-2022, 12 passaggi dal livello inquadramentale 5 al livello 5S secondo lo schema sotto riportato:

	2020	2021	2022
Dal liv. 5 al liv. 5S	2	4	6

Le Parti si incontreranno entro il primo trimestre di ogni anno per monitorare lo stato di avanzamento del piano di sviluppo inquadramentale concordato.

In relazione al tema inquadramentale, le parti si incontreranno per valutare l'opportunità di avviare specifici percorsi di sviluppo professionale.

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

Verbale di Accordo TCC 16 dicembre 2020

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

Ora di inizio	Ora di completamento	Nome	Vuoi sottoscrivere il verbale di accordo Customer Care del 16 dicembre 2020 di cui è stata data lettura a conclusione della fase di negoziazione fra l'azienda e organizzazioni sindacali e rsu?
12/16/20 16:32:52	12/16/20 16:32:57	Marco Borriero	SI
12/16/20 16:32:48	12/16/20 16:33:05	Mariano Astorino	SI
12/16/20 16:33:09	12/16/20 16:33:18	Nadia Barchi	SI
12/16/20 16:33:24	12/16/20 16:33:28	Valentina Persico	SI
12/16/20 16:33:22	12/16/20 16:33:36	Michela Bosonin	SI
12/16/20 16:32:40	12/16/20 16:33:45	Pierpaolo Pisano	SI
12/16/20 16:33:36	12/16/20 16:33:58	Graziella Corgiat Mecio	SI
12/16/20 16:33:42	12/16/20 16:34:01	Vincenzo Schiavo	SI
12/16/20 16:34:12	12/16/20 16:34:29	Cesidio D'Amore	SI
12/16/20 16:34:17	12/16/20 16:34:30	Vincenzo Di Maria	SI
12/16/20 16:33:48	12/16/20 16:34:38	Tiziana Esposito	SI
12/16/20 16:34:39	12/16/20 16:34:44	Maria Visone	SI
12/16/20 16:33:28	12/16/20 16:34:47	Roberta Muraca	SI
12/16/20 16:34:57	12/16/20 16:35:03	Salvatore Scardino	SI
12/16/20 16:33:20	12/16/20 16:35:04	Mauro Ciancio	SI
12/16/20 16:35:00	12/16/20 16:35:08	Mauro Affanni	SI
12/16/20 16:34:59	12/16/20 16:35:12	Tiziano Mariani	SI
12/16/20 16:35:05	12/16/20 16:35:18	Anna Carlino	SI
12/16/20 16:35:11	12/16/20 16:35:42	Salvatore Tulumello	SI
12/16/20 16:35:31	12/16/20 16:35:45	Giovanni Ristaldi	SI
12/16/20 16:35:51	12/16/20 16:36:00	Francesco Buttazzo	SI
12/16/20 16:36:00	12/16/20 16:36:05	Filomena Sarluca	SI
12/16/20 16:35:36	12/16/20 16:38:35	Paolo Ganio	SI
12/16/20 16:40:58	12/16/20 16:41:05	Daniele Postorino	SI
Sottoscrizione verbale		Giuseppe Raineri	SI
Sottoscrizione verbale		Domenico Ursetta	SI