

VERBALE DI ACCORDO

Roma, 27 marzo 2013

tra

Telecom Italia S.p.A. assistita dall'Unindustria - Confindustria Roma
e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL Nazionali e Territoriali unitamente al
Coordinamento nazionale delle R.S.U.

Premesso che

- con l'accordo del 27 marzo 2013 le parti hanno individuato gli strumenti per la gestione delle eccedenze di personale e le conseguenti aree di intervento;
- le parti intendono favorire una strategia di internalizzazione al fine di mantenere i livelli occupazionali anche in presenza di un contesto di riduzione dei volumi di attività.
- per favorire la realizzazione delle suddette internalizzazioni di attività si rende necessario allineare il valore/costo del personale *on field* di Telecom Italia rispetto a quello esterno attraverso azioni volte all'aumento di produttività e al recupero dell'efficienza del personale;
- vengono confermati i contenuti dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011;

le parti concordano sulle seguenti aree di intervento:

Geolocalizzazione dell'automezzo

Al fine di assicurare maggiori livelli di efficienza e produttività degli interventi tecnici sulla rete, le parti concordano che gli attuali sistemi in uso per le finalità tecniche, produttive ed organizzative possono essere implementati al fine di consentire la geolocalizzazione degli automezzi sociali.

Tale funzionalità consente di ottenere una maggiore efficacia nel processo di assegnazione della Work Request, tramite il sistema Work Force Management in atto, attraverso una più puntuale

fr DS f n qz
corrispondenza del luogo di assegnazione della *Work Request* stessa con l'ubicazione geografica degli automezzi sociali.

L'implementazione della funzione di geolocalizzazione permetterà di aumentare la sicurezza del personale tecnico consentendo una maggiore rapidità nei soccorsi in caso di incidente stradale o di infortunio su tutto il territorio nazionale oltre ad essere un efficace strumento per la tutela dei beni aziendali.

Le parti, al riguardo, convengono che questa ulteriore funzionalità integra la disciplina già definita dagli accordi aziendali vigenti in materia di controllo a distanza e di WFM. L'Azienda si impegna, in relazione al processo di integrazione tra il sistema di geolocalizzazione ed il *Work Force Management* qualora questo comporti una eventuale conservazione dei dati, a fornire tempestiva informativa alle Organizzazioni Sindacali Nazionali stipulanti il presente Accordo e al Coordinamento Nazionale RSU, a porre in essere tutte le misure volte a garantire il pieno rispetto della disciplina di legge in materia di *privacy*.

Il presente accordo, pertanto adempie alle disposizioni di cui all'art. 4, comma 2, della Legge n. 300/70.

Le parti si danno atto che i dati di geolocalizzazione non saranno impiegabili a fini valutativi e disciplinari.

L'Azienda avvierà l'implementazione di tale funzionalità non prima del 1° luglio 2013 al realizzarsi delle necessarie agibilità tecniche.

Nuove modalità della prestazione lavorativa

Con decorrenza 1° luglio 2013, nei confronti del personale tecnico operante stabilmente all'esterno, al fine di incrementare la produttività ottimizzando i tempi di spostamento ad inizio e fine turno di lavoro, le parti condividono la necessità di introdurre un nuovo modello organizzativo delle attività *on field*, di seguito riportato:

- la prestazione lavorativa del personale tecnico avrà inizio presso il sito individuato per svolgere la prima *Work Request*;
- la fine dell'orario di lavoro giornaliero - analogamente - avverrà presso il sito dell'ultima attività;
- l'Azienda provvede ad assegnare l'attrezzatura di servizio (dotazioni tecniche ed autoveicolo) a ciascun tecnico singolista che abitualmente utilizzi l'automezzo sociale. Fuori orario di servizio la custodia dell'automezzo sociale avverrà presso il domicilio del tecnico. L'Azienda si impegna, qualora non ricorrano presso il domicilio del lavoratore idonee garanzie di sicurezza del veicolo e dei beni aziendali, a concedere la possibilità di ricoverare l'automezzo presso il luogo aziendale più vicino al domicilio del tecnico o altro luogo aziendale da lui indicato;
- è prevista una franchigia a carico del lavoratore, pari ad un massimo di 30 minuti, per la copertura dei tempi di spostamento dal domicilio del lavoratore, se coincidente con il luogo di ricovero dell'automezzo sociale, al luogo del primo intervento; la franchigia a carico del lavoratore sarà pari ad un massimo di 15 minuti nel caso in cui il ricovero dell'automezzo è stabilito presso la sede sociale più vicina al domicilio del lavoratore.

Con riferimento alla chiusura a fine giornata dell'attività lavorativa è prevista una franchigia, pari a un massimo di 30 minuti, a carico del lavoratore per lo spostamento dal luogo dell'ultimo intervento al domicilio del lavoratore e pari ad un massimo di 15 minuti dal luogo dell'ultimo intervento alla sede aziendale di ricovero dell'automezzo sociale. Qualora i tempi di

spostamento per arrivare dalla sede di ricovero dell'automezzo fino al sito della prima *work request* siano inferiori a quanto previsto in franchigia, il lavoratore attesterà l'inizio dell'attività all'arrivo presso il sito del primo intervento, in coincidenza con l'inizio dell'orario di servizio. Qualora i tempi di spostamento per il primo intervento siano superiori a quanto previsto in franchigia, l'inizio della prestazione coinciderà con l'inizio dell'orario di servizio previsto, anche se non si è ancora raggiunto il luogo del primo intervento. Pertanto la differenza tra il tempo di spostamento stimato e la durata della franchigia sarà a carico azienda.

Qualora i tempi di spostamento dal sito dell'ultimo intervento alla sede di ricovero dell'automezzo sociale siano inferiori a quanto previsto in franchigia, la fine della prestazione coinciderà con la chiusura dell'ultima *work request*, e comunque non prima dell'orario di fine turno. Qualora i tempi di spostamento dal sito dell'ultimo intervento alla sede di ricovero dell'automezzo sociale siano superiori a quanto previsto in franchigia, la fine della prestazione coinciderà con la chiusura dell'ultima *work request*, e comunque non prima dell'orario di fine turno. Pertanto la differenza tra il tempo di spostamento stimato e la durata della franchigia sarà a carico Azienda.

- l'Azienda si impegna in ogni caso ad assegnare il primo e l'ultimo intervento della giornata in modo tale che, di norma, i relativi tempi di spostamento siano compresi nella franchigia.

Le parti concordano di prevedere una verifica trascorsi sei mesi dall'avvio dell'implementazione delle nuove modalità della prestazione lavorativa, specificamente finalizzata ad analizzare le eventuali situazioni particolari in merito al ricovero dei veicoli presso la sede aziendale più vicina al domicilio del tecnico.

Orario di lavoro

L'evoluzione delle esigenze e abitudini della clientela rende necessario adeguare l'offerta del servizio del personale tecnico *on field di Open Access* all'effettiva domanda. Pertanto, a far data dal 1° luglio 2013, il relativo orario di presidio inizierà alle ore 8,30 con conseguente slittamento dell'orario minimo di uscita.

Al fine di assicurare maggiori livelli di efficienza e produttività del personale tecnico *on field*, le parti concordano di ridefinire la turnistica per il personale tecnico operante nella funzione *Open Access*, in coerenza alle seguenti finalità:

- ottimizzare la presenza in servizio dei tecnici rispetto alle richieste della clientela (in particolar modo di quella Business);
- garantire il rispetto degli SLA aziendali nei confronti della clientela Retail e OLO;
- contribuire al miglioramento degli indicatori di qualità del servizio.

Al riguardo, le parti convengono che gli esami congiunti a livello territoriale, saranno avviati entro trenta giorni dalla data di sottoscrizione della presente intesa.

Coerentemente con quanto già in atto in Azienda, a decorrere dal 1° luglio 2013, il personale tecnico *on field* attesterà la pausa dell'intervallo meridiano, della durata di un minimo di 30 fino ad un massimo di 60 minuti, con compensazione giornaliera globale dell'orario di lavoro, in tempo reale con le apposite funzionalità "Inizio Mensa" e "Fine Mensa" presenti sul terminale di servizio già in dotazione (FAS). Al riguardo, l'Azienda assicurerà la piena funzionalità del terminale di servizio con riferimento alla registrazione dell'informativa di "Inizio Mensa" e "Fine Mensa".

B In d R gr MA

Ottimizzazione della distribuzione territoriale del personale tecnico on field

Gli strumenti di gestione delle eccedenze produttive utilizzati negli anni scorsi, hanno inciso in modo significativo sulla popolazione dei tecnici, determinando a volte delle scoperture in specifiche aree territoriali. Le conseguenti riconversioni nel ruolo di tecnico hanno seguito modalità in grado di generare reimpieghi in misura maggiore in alcune zone geografiche rispetto ad altre, determinando alcune disottimizzazioni nella distribuzione degli organici.

Si rende necessario pertanto procedere ad un numero massimo di 167 interventi di mobilità territoriale, (con effetti amministrativi) limitati ad una distanza massima di 60 km dall'attuale sede di lavoro. I criteri di priorità di individuazione del personale, fermo restando la compatibilità dello skill posseduto con la tipologia dell'attività, saranno i carichi familiari, l'età e la distanza rispetto al domicilio; sarà valorizzata compatibilmente con le esigenze organizzative, la volontarietà espressa dal lavoratore.

L'Azienda ricercherà le soluzioni più idonee alla gestione di eventuali casi di sopraggiunte inidoneità all'attività lavorativa di tale personale.

Al personale trasferito saranno applicate le disposizioni del vigente CCNL TLC e del verbale di accordo del 14 maggio 2008.

Qualifica

Banca Ore

Le parti, in coerenza con l'obiettivo del presente accordo, volto al miglioramento dei fattori di produttività e competitività, convengono sia funzionale al contenimento complessivo dei costi e al miglioramento della flessibilità dell'orario di lavoro, l'introduzione, non prima del 1° luglio 2013, di uno specifico istituto per il personale con mansioni di Tecnico e di Progettista operanti in ambito Open Access, in cui dovranno confluire obbligatoriamente tutte le ore di straordinario prestate, ad esclusione di quelle derivanti da prestazioni effettuate in reperibilità, per calamità naturali e per gravi disservizi riguardanti collettività di utenti. Tale istituto è alternativo a quanto previsto dall'art. 30, capitolo "Banca Ore" del vigente CCNL TLC.

Per le ore di straordinario che confluiranno nella Banca Ore individuale verrà corrisposta la maggiorazione onnicomprensiva pari al 50% di quella prevista per il lavoro straordinario nelle varie modalità di esplicazione, computata sugli elementi utili al calcolo delle maggiorazioni per lavoro straordinario, notturno e festivo.

L'accredito di tali ore sarà effettuato nel mese immediatamente successivo al periodo di maturazione.

La fruizione delle ore inserite nella Banca Ore individuale avverrà su specifica richiesta del lavoratore, da effettuarsi con un preavviso di almeno 3 giorni.

Le ore accantonate in Banca ore potranno essere fruite dal personale interessato a giornate intere ovvero a mezze giornate; il limite della frazione minima di mezza giornata potrà essere superato al fine di consentire il completo smaltimento dei residui parziali.

Le richieste di fruizione delle ore accantonate nella Banca Ore individuale saranno accolte, compatibilmente con le esigenze di servizio, e comunque nel limite del 5% dei lavoratori che avrebbero dovuto essere presenti nel giorno e/o nelle ore richieste. Nel caso in cui le richieste superino tale limite, si farà riferimento all'ordine cronologico delle stesse. Con cadenza trimestrale l'Azienda fornirà al lavoratore l'estratto conto individuale delle ore accantonate e ancora fruibili.

Per agevolare la fruizione da parte del lavoratore, le ore accantonate nella Banca Ore individuale dovranno essere fruite nel trimestre immediatamente successivo a quello di maturazione. Qualora al

