

Ipotesi di Accordo

Addì 15 maggio 2008, in Roma

tra

la Telecom Italia S.p.A.

e

UGL Telecomunicazioni nazionale e territoriali

Premesso che

- Le Parti ribadiscono il ruolo fondamentale riconosciuto al metodo del confronto partecipativo in tema di sicurezza e salute.
- Le Parti, nel riconoscere l'importanza della gestione dei lavoratori cui è affidato il compito della soddisfazione e della fidelizzazione della clientela, intendono individuare con il presente Accordo specifiche misure orientate al miglioramento della qualità della vita, delle relazioni e della promozione del benessere dei lavoratori operanti nei customer di Telecom Italia S.p.A.
- I contenuti dell'Accordo tengono conto del quadro normativo di riferimento vigente in materia di sicurezza e salute e individuano misure coerenti anche con gli esiti della Valutazione del Rischio psico - sociale (stress e fatica mentale) effettuata ai sensi della normativa vigente. Tali contenuti tengono altresì conto delle norme tecniche UNI EN ISO 10075-1 e UNI EN ISO 10075-2 che definiscono rispettivamente i termini e le relazioni nel campo del carico di lavoro mentale e la progettazione dei sistemi di lavoro, del posto e delle condizioni di lavoro con riferimento al carico di lavoro mentale.
- Il presente Accordo sarà seguito dalla consultazione di tutti gli RLS sui relativi contenuti.
- L'Azienda si impegna a fornire periodicamente apposita informativa alla Segreteria Nazionale di UGL Telecomunicazioni sullo stato di attuazione degli impegni assunti nel presente accordo.
- A livello territoriale gli RLS potranno richiedere incontri specifici di verifica sull'avanzamento degli impegni oggetto del presente Accordo;

si conviene quanto di seguito riportato in tema di azioni utili alla promozione del benessere in ambito Customer Operation Fisso e Mobile articolate nelle macro aree della Valorizzazione, formazione ed aggiornamento del personale – Conciliazione vita/lavoro – Ambiente di lavoro – Organizzazione e ritmi di lavoro .

CUSTOMER OPERATIONS FIXED e TECHNICAL SERVICE

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Formazione ed aggiornamento

Le Parti riconoscono alla formazione un ruolo fondamentale in relazione al miglioramento che la stessa consente agli operatori dei Customer di soddisfare le richieste della clientela con la massima competenza; in particolare riconoscono valore alla formazione in aula che, oltre a quella svolta on the job e on line, rappresenta uno strumento importante per l'accrescimento delle competenze e conoscenze utili al proprio arricchimento.

L'Azienda al riguardo ha confermato di aver utilizzato ampiamente questo strumento erogando circa 60.000 ore di formazione in aula oltre ad aver dedicato uno specifico programma in aula al tema del benessere lavorativo, aggiuntivo alla formazione professionale, rivolto non solo agli addetti dei customer ma anche ai Supervisor e ai responsabili.

Le Parti hanno quindi concordato la realizzazione, entro il mese di dicembre 2008, i seguenti interventi:

- l'istituzione in ciascuna struttura di Customer di una figura di un tutor, a cui gli operatori possono liberamente rivolgersi per supporto formativo nelle proprie attività;
- l'estensione a tutti settori del Customer di una scheda individuale di evidenziazione dei fabbisogni formativi;
- la garanzia di un periodo medio minimo pari ad 1 ora al mese di formazione in aula.

Valorizzazione delle risorse

Le Parti condividono l'importanza della valorizzazione sia del ruolo dell'operatore di Customer Operations, al fine di migliorare le sue capacità professionali e di relazione con la clientela, sia del Supervisor, finalizzata al miglioramento delle sue capacità gestionali e di coordinamento.

In particolare, nei confronti della figura del Supervisor, in esito ad un'analisi mirata del ruolo - riguardante circa 500 unità - a seguito della quale è stata avviata l'implementazione di un sistema di valorizzazione della figura professionale.

Le Parti, in linea con la politica aziendale di attenzione alle richieste di mobilità professionale dei lavoratori in una logica di arricchimento, ferma restando la necessaria rispondenza degli skill professionali alle esigenze aziendali, confermano, per gli ambienti Customer, un'attenta valutazione finalizzata a verificare il possesso degli skill sopra citati e la coerenza con i fabbisogni professionali (come del resto già realizzatosi nel corso del 2006 con il progetto Fiume e nel corso del 2007 con l'inserimento del personale dei Customer nei settori del Field e Sales).

In ordine alla mobilità professionale si conferma, comunque, la disponibilità a fornire alle RSU interessate la necessaria informativa sui processi e sul numero delle risorse interessate.

CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

Le Parti concordano sull'opportunità di individuare iniziative orientate a consentire una migliore conciliazione tra esigenze di vita e tempo di lavoro.

Lavoratrici gestanti

L'Azienda - stante la compatibilità tra lo stato di gravidanza ed il lavoro nell'ambito del call center, alla luce delle attuali conoscenze scientifiche e del vigente quadro normativo - si impegna comunque a valutare con la massima attenzione la particolare condizione delle lavoratrici gestanti.

A tal fine, su tutto il territorio nazionale, a seguito di specifica richiesta della donna interessata, verranno attivate misure agevolate quali l'impiego all'interno della fascia 9-20 - definendo gli orari specifici a seconda dei contratti di riferimento: FT-PT75-PT50 - e la garanzia di effettuare l'intervallo per la consumazione della refezione nell'arco temporale 12,30-14,30 (seguendo la specifica pausa dei turni previsti nella fascia di cui sopra).

Istituto del "Part time mamma"

L'Azienda si impegna ad applicare l'istituto del "part time mamma" anche al personale dei customer del Fisso e del Technical Service. Le modalità applicative saranno esaminate con le OO.SS. e le RSU, entro tre mesi dalla data di sottoscrizione del presente Accordo.

Part time

L'Azienda conferma l'impegno a valutare l'accoglimento delle richieste per la trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale prioritariamente con riferimento alle causali di cui all'art. 18, comma 3, del vigente CCNL.

Mobility Management

L'Azienda si impegna a favorire una mobilità sostenibile. In particolare, verrà avviata la definizione di un piano volto ad individuare, laddove possibile, soluzioni collettive specifiche compatibili con le politiche locali in materia, diversificate per territorio. Rispetto a tali iniziative sarà assicurato il coinvolgimento delle RSU territorialmente interessate.

Iniziative di Welfare (Asili, Time saving e utilities)

L'Azienda conferma la propria disponibilità a verificare l'eventuale applicazione delle iniziative/servizi di Welfare già esistenti (asili, sportelli disbrigo pratiche, aree benessere/salette relax) alle realtà/sedi di maggiori dimensioni nell'ambito delle quali svolgono la loro attività anche le strutture di Customer.

L'Azienda conferma la propria disponibilità ad avviare, a partire dal secondo semestre 2008, una sperimentazione, di durata almeno trimestrale, finalizzata all'installazione di erogatori di acqua nelle sedi nelle quali opera il personale addetto ad attività di Call Center.

AMBIENTE DI LAVORO

Le Parti si danno reciprocamente atto dell'incidenza delle tematiche legate agli ambienti di lavoro sul tema del benessere.

Monitoraggio luoghi di lavoro

L'Azienda costituirà, nel corso del 1° semestre 2008, un presidio interfunzionale, con il compito di monitorare il processo di miglioramento immobiliare con un programma riferito ai servizi "primari" incidenti sulle aree della sicurezza e salute, del benessere e del decoro.

L'Azienda si impegna ad adottare interventi di ulteriore miglioramento dell'igiene delle parti comuni, dei piani di lavoro e dell'HW prevedendo, a partire dal gennaio 2008, l'aumento dei cicli di pulizia che saranno di norma pari a tre giornalieri, oltre ad un piano di miglioramento del livello di servizio dei contratti di appalto in essere in materia.

In ordine a tali tematiche l'Azienda fornirà periodica informativa agli RLS.

Monitoraggio parametri ambientali

Le Parti concordano di prevedere, a partire dal 2008, la partecipazione di una rappresentanza degli RLS delle sedi interessate appositamente individuate, in occasione delle verifiche semestrali sulla misurazione dei parametri ambientali, al fine di porre in essere eventuali iniziative migliorative in tema di microclima, rumore e qualità dell'aria.

L'Azienda ha inoltre illustrato l'iniziativa in corso finalizzata a rendere omogeneo l'uso delle cuffie attualmente in dotazione nei diversi Customer.

Applicazione "Verifica Preposti"

L'Azienda si impegna a valutare l'estensione anche in ambito call center della procedura "verifica Preposti" sugli aspetti di sicurezza e salute ex D.lgs. 626/94, entro sei mesi dalla data di sottoscrizione del presente Accordo. In tal senso sarà definito uno specifico documento che regolamenti le diverse fasi del processo di verifica, dei cui esiti verrà data informativa agli RLS.

Ergonomia

L'Azienda si impegna ad attuare una verifica straordinaria in ordine all'applicazione degli standard aziendali e dei criteri ergonomici e legati al rumore nelle postazioni/ambienti di lavoro, valutando soluzioni alle criticità eventualmente rilevate; l'esito di tale verifica sarà oggetto di apposita consultazione con gli RLS.

L'Azienda si impegna altresì a riconoscere particolare attenzione anche al miglioramento ed all'omogeneizzazione delle postazioni/dotazioni/arredi (armadietti, cassettiere, pedane, ecc).

Salette fumatori

L'Azienda si impegna a realizzare, entro un anno dalla data di sottoscrizione del presente Accordo, una saletta fumatori per ciascuna sede ove opera il personale addetto alle attività di Call Center.

ORGANIZZAZIONE E RITMI DI LAVORO

Le Parti hanno individuato le seguenti azioni in tema di organizzazione del lavoro che tendono a migliorare il benessere.

Orario di lavoro: flessibilità in ingresso

Le Parti, nel riconoscere l'effettiva finalità di agevolazione delle condizioni di svolgimento della prestazione lavorativa in un'ottica di miglioramento della conciliazione vita lavoro, confermano le previsioni degli Accordi in tema di compensazione dei ritardi vigenti nelle strutture di front end dei Customer Fisso e del Technical Service.

Organizzazione del lavoro

Le Parti, con riferimento alla ripartizione tra le attività di front end e quelle di back office secondo le percentuali del 60% e del 40%, introdotta e prevista dall'accordo sindacale del settembre 2006 nei customer del 187 commerciale, convengono che l'effettivo svolgimento di tale articolazione sia verificabile ed esigibile dall'operatore, su base mensile, fatta eccezione per i mesi di gennaio, agosto e dicembre caratterizzati di norma da una maggiore richiesta di ferie.

Le Parti inoltre concordano che l'operatore di customer 187 commerciale svolga l'attività di back office per un periodo di norma non inferiore a 60 minuti consecutivi.

Al fine di contemperare le esigenze organizzative peculiari dell'attività dei customer del 187 commerciale e del Technical Service, con il recupero delle energie psico fisiche dei lavoratori addetti a tali settori, le parti prevedono di allungare l'intervallo attualmente esistente tra una chiamata e l'altra ad una durata complessiva pari a 10 secondi per i customer del 187 commerciale e pari a 15 secondi per i customer del Technical Service.

Si conferma che, durante la prestazione di back office, il lavoratore potrà, su autorizzazione del preposto, leggere le informazioni aziendali utili all'espletamento dell'attività lavorativa.

Sistemi informativi

L'Azienda, consapevole che la funzionalità e fruibilità dei sistemi informativi è un elemento di fondamentale importanza nella gestione delle attività di Customer Operations, si impegna ad effettuare nel corso del 2008 una verifica di usabilità dei sistemi informativi in uso nei Customer. Si impegna altresì ad effettuare la sostituzione dell'hardware di vecchia generazione nonché l'adeguamento dell'infrastruttura di rete.

CUSTOMER OPERATIONS MOBILE

VALORIZZAZIONE, FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Le Parti si danno atto dell'importanza della formazione, considerato mezzo privilegiato al fine di consentire il costante mantenimento degli skills professionali e, al tempo stesso, di permettere alle risorse umane di affrontare con maggiore serenità e senso di adeguatezza l'evoluzione del contesto lavorativo di riferimento.

A tale riguardo, l'Azienda ha comunicato di avere valorizzato massimamente questo strumento, anche nel corso del 2007, erogando un totale di 35.000 ore di formazione professionale con 2.000 partecipazioni e di 240.000 ore di formazione operativa/specialistica.

L'Azienda conferma un forte impegno in termini formativi anche per il 2008.

Valorizzazione degli operatori

L'Azienda ha rivolto particolare attenzione al ruolo dell'operatore di Customer Operations con l'obiettivo di valorizzarne la figura al fine del miglioramento delle capacità professionali e di relazione con la clientela.

Da questa analisi hanno tratto origine, nel corso del 2007, le azioni formative sottoriportate, di cui la Parte Sindacale prende atto.

La formazione professionale, svolta in modalità d'aula con moduli di durata tra i 2 ed i 5 giorni, ha riguardato:

- aspetti relativi alla capacità di negoziazione con la clientela al fine di acquisire tecniche e strumenti per la gestione della telefonata e per la negoziazione anche nei casi critici, con particolare approfondimento delle tematiche del benessere personale ed organizzativo;
- tecniche di vendita al fine di potenziare la capacità di ascolto e di relazione con il cliente e di consentire una gestione della telefonata efficiente ed efficace, con una forte attenzione - anche in questo caso - ad aspetti inerenti il benessere;
- nuovi rilasci e nuovi sistemi con l'obiettivo di aggiornarmento su aspetti commerciali, procedurali e di gestione delle piattaforme;
- pacchetti office e linguaggi di programmazione.

La formazione di carattere operativo/specialistico ha riguardato temi relativi all'attività ordinaria, alle modalità di gestione ed utilizzo dei vari sistemi informativi, al cambio attività, all'orientamento al cliente ed all'adeguamento al ruolo.

Valorizzazione del Supervisor

L'Azienda, nei confronti della figura del Supervisor, in esito ad un'analisi mirata del ruolo, ha avviato l'implementazione di un sistema di valorizzazione della figura professionale.

Da questa analisi sono derivate azioni formative di carattere professionale, di cui la Parte Sindacale prende atto, con modalità in aula e con moduli della durata minima di 3 giorni, sia nei confronti dei

neo inseriti che dei senior. Particolare attenzione è stata dedicata all'approfondimento delle tematiche relative al benessere personale ed organizzativo.

Tipologia della formazione erogata - Certificazione della formazione - Soddisfazione dei fabbisogni formativi

Le Parti convengono, nell'ambito dei vincoli organizzativi esistenti e delle risorse disponibili, sulla necessità di valorizzare sempre di più i momenti formativi cd. "d'aula", consapevoli che tale modalità, unitamente a quella cd. on line ed al training on the job, costituisca lo strumento prioritario attraverso il quale accrescere conoscenze e competenze funzionali all'arricchimento del portafoglio professionale dell'operatore nell'ottica del miglioramento del servizio al cliente.

A tal fine, entro il 1° semestre 2008, sarà reso disponibile un supporto informatico mediante il quale l'operatore avrà visibilità dei corsi effettuati, dei fabbisogni e delle occasioni formative.

Aggiornamento degli operatori

L'Azienda si impegna ad istituire le S.F.C. (Sessioni di Formazione e Confronto) con la finalità di favorire un approfondimento all'interno dei singoli moduli - con l'assistente/coordinatore - su tematiche legate alla organizzazione/gestione delle attività lavorative. Lo svolgimento delle sessioni è previsto tendenzialmente una volta al mese con durata di circa 1 ora, fatte salve le esigenze organizzative legate al servizio.

CONCILIAZIONE VITA/LAVORO

Le Parti concordano sull'opportunità di individuare iniziative orientate a consentire una migliore conciliazione tra esigenze di vita e tempo di lavoro.

Lavoratrici gestanti

L'Azienda - stante la compatibilità tra lo stato di gravidanza ed il lavoro nell'ambito del call center, alla luce delle attuali conoscenze scientifiche e del vigente quadro normativo - si impegna comunque a valutare con la massima attenzione la particolare condizione delle lavoratrici gestanti.

A tal fine, su tutto il territorio nazionale, a seguito di specifica richiesta della donna interessata, verranno attivate misure agevolate quali l'impiego all'interno della fascia 9-20 - definendo gli orari specifici a seconda dei contratti di riferimento: FT-PT75-PT50 - e la garanzia di effettuare l'intervallo per la consumazione della refezione nell'arco temporale 12,30-14,30 (seguendo la specifica pausa dei turni previsti nella fascia di cui sopra).

Istituto del "part time mamma"

Le Parti confermano, relativamente all'istituto del "part time mamma", gli Accordi sindacali in materia.

Part time

L'Azienda conferma l'impegno a valutare l'accoglimento delle richieste per la trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale prioritariamente con riferimento alle causali di cui all'art. 18, comma 3, del vigente CCNL.

Mobility Management

L'Azienda si impegna a favorire una mobilità sostenibile. In particolare, verrà avviata la definizione di un piano volto ad individuare, laddove possibile, soluzioni collettive specifiche compatibili con le politiche locali in materia, diversificate per territorio. Rispetto a tali iniziative sarà assicurato il coinvolgimento delle RSU territorialmente interessate.

Iniziativa di Welfare (Asili, Time saving e utilities)

L'Azienda vuole realizzare una verifica dell'applicazione delle iniziative/servizi di Welfare già esistenti (asili, sportelli disbrigo pratiche, aree benessere, salette relax) con particolare riguardo alle realtà/sedi nell'ambito delle quali operano i call center.

Viene inoltre prevista, a partire dal secondo semestre 2008, una sperimentazione, di durata almeno trimestrale, finalizzata all'installazione di erogatori di acqua nelle sedi nelle quali opera il personale addetto alle attività di Call Center.

AMBIENTE DI LAVORO

Le Parti si danno reciprocamente atto dell'incidenza delle tematiche legate agli ambienti di lavoro sul tema del benessere.

Monitoraggio luoghi di lavoro

L'Azienda costituirà, nel corso del secondo semestre 2008, un presidio interfunzionale, con il compito di monitorare il processo di miglioramento immobiliare con un programma riferito ai servizi "primari" incidenti sulle aree della sicurezza e salute, del benessere e del decoro.

L'Azienda si impegna ad adottare interventi di ulteriore miglioramento dell'igiene delle parti comuni, dei piani di lavoro e dell'HW prevedendo, a partire dal gennaio 2008, l'aumento dei cicli di pulizia che saranno di norma pari a tre giornalieri, oltre ad un piano di miglioramento del livello di servizio dei contratti di appalto in essere in materia.

In ordine a tali tematiche L'Azienda fornirà periodica informativa agli RLS.

Monitoraggio parametri ambientali

Sarà prevista, a partire dal 2008, la partecipazione degli RLS delle sedi interessate in occasione delle verifiche semestrali sulla misurazione dei parametri ambientali al fine di porre in essere eventuali iniziative migliorative in tema di microclima e qualità dell'aria.

L'Azienda ha inoltre illustrato l'iniziativa in corso finalizzata a rendere omogeneo l'uso delle cuffie attualmente in dotazione nei diversi Customer.

Applicazione "Verifica Preposti"

L'Azienda si impegna ad estendere anche in ambito call center la procedura "verifica preposti" sugli aspetti di sicurezza e salute ex d. lgs. 626/1994, entro sei mesi dalla data di sottoscrizione del

presente Accordo. In tal senso sarà definito uno specifico documento che regolamenti le diverse fasi del processo di verifica, dei cui esiti verrà data informativa agli RLS.

Ergonomia

L'Azienda dà affidamento su di una verifica straordinaria in ordine all'applicazione degli standard aziendali e dei criteri ergonomici e legati al rumore nelle postazioni/ambienti di lavoro, valutando soluzioni alle criticità eventualmente rilevate.

Particolare attenzione sarà posta anche al miglioramento ed all'omogeneizzazione delle postazioni/dotazioni/arredi (armadietti, cassettiere, pedane, etc).

L'Azienda si impegna altresì a consultare gli RLS ad esito delle verifiche sopra citate.

Salette fumatori

L'Azienda si impegna a realizzare, entro un anno dalla data di sottoscrizione del presente Accordo, una saletta fumatori per ciascuna sede ove opera il personale addetto alle attività di Call Center.

ORGANIZZAZIONE E RITMI DI LAVORO

Le Parti hanno individuato le seguenti azioni in tema di organizzazione del lavoro che tendono a migliorare il benessere.

Sistemi informativi

L'Azienda, nella condivisa consapevolezza della fondamentale importanza della funzionalità e fruibilità dei sistemi informativi per la gestione delle attività di Customer Operations, ha comunicato la volontà di mettere in campo, nel corso del 2008, le seguenti azioni:

- Verifica/revisione applicativi

1) Monitoraggio e funzionamento dei sistemi informativi in termini di verifiche di usabilità, ridefinizione dei requisiti, razionalizzazione. Sarà previsto un monitoraggio completo dei sistemi informativi da parte dell'operatore, anche tramite sensori, su territori campione con report settimanali finalizzati alla verifica dell'andamento dei sistemi stessi.

2) Avviamento di progetti di stabilizzazione per intervenire sui sistemi informativi (gestione del prepagato, CCRM WEB, MSP, TONICS) per i quali sono previsti tempi medio-lunghi di rilascio.

- Up grading hardware

Sostituzione dell'hardware di vecchia generazione ed adeguamento dell'infrastruttura di rete con aumento del numero dei server.

Variabilità dell'attività e dei compiti

Le Parti convengono che la diversificazione professionale e l'allargamento delle competenze siano leve fondamentali per presidiare efficacemente i processi di cura del cliente in ottica end to end.

Già nel corso del 2007 sono stati effettuati significativi spostamenti di risorse verso Field Services e, in ambito Customer Operations, delle osmosi tra Consumer e Business.

L'Azienda ribadisce pertanto, fermo restando la necessaria specializzazione tipica di alcune attività, l'impegno a potenziare, coerentemente con l'evoluzione del servizio, l'utilizzo dello strumento della cd. Job Rotation professionale con l'intento di favorire la diversificazione delle competenze degli operatori su tutta la filiera dei processi gestiti.

L'Azienda si è resa disponibile inoltre ad operare una razionalizzazione degli obiettivi assegnati agli operatori.

Orario di lavoro: flessibilità in ingresso

L'Azienda, a partire dal 1° luglio 2008, consentirà agli operatori di Customer Operations Mobile la facoltà di recuperare nella medesima giornata gli eventuali ritardi in ingresso per un totale di 170 minuti per un massimo di 29 minuti giornalieri ed un massimo di 11 eventi nel corso del mese. Tale possibilità potrà essere esercitata in tutti i turni previsti ad eccezione del primo e dell'ultimo turno. L'Azienda conferma inoltre il mantenimento della prassi preesistente che prevede la possibilità di coprire gli eventuali ritardi in ingresso su tutti i turni attraverso una franchigia mensile di 29 minuti per un massimo di 14 minuti al giorno. I ritardi coperti attraverso tale franchigia non verranno conteggiati ai fini del predetto limite di 11 eventi.

Interruzione attività

Le Parti convengono di considerare, per tutti i lavoratori operanti in turni spezzati, una delle due pause dall'attività svolta al videoterminale - secondo quanto definito dal D. lgs. 626/'94 - pausa retribuita, a tutti gli effetti sospensiva dell'attività lavorativa.

p. Telecom Italia S.p.A.

p. UGL Telecomunicazioni nazionale e territoriali