Verbale di Esame Congiunto

Roma 7 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 Napoli e Caltanissetta

Premesso che:

- in data 16 dicembre 2020 è stato sottoscritto un accordo sperimentale sulle tematiche del customer care che ha impatti di incremento di orari di lavoro e di presidio lavorativo per TCC

- la sperimentazione prevista dal punto 5 del sopracitato Accordo proseguirà anche per il secondo semestre del 2021 in modalità sostenibile e compatibilmente alle esigenze aziendali

- al fine di compiere l'esame congiunto previsto dall'art 26 del vigente CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, le Parti hanno effettuato le analisi propedeutiche all'avvio della nuova turnistica, da applicare per i lavoratori che operano in ambito Small & Medium Enterprise

Si conviene quanto segue

1. a decorrere dal 12 aprile 2021, in via sperimentale, i lavoratori del Canale SME garantiranno un presidio di servizio, individuato dall'Azienda, lunedì-sabato 08:00-20:00 (festività infrasettimanali escluse), secondo le matrici dei turni allegate che costituiscono parte integrante del presente accordo. La sola giornata di festività del

Santo Patrono sarà lavorativa e presidiata secondo le quantità che l'azienda comunicherà alle RSU dei site interessati.

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

Rotativi Coda Sales

ROTATIVO ADDETTI - Full Time							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	LL	RI
2	FT1000A	FT1000A	FT1000A	FT1000A	FT1000A	LL	RI
3	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	LL	RI
4	FT1100A	FT1100A	FT1100A	FT1100A	FT1100A	LL	RI
5	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	LL	RI

ROTATIVO ADDETTI - Part-Time 75%							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	U0830A	U0830A	U0830A	U0830A	U0830A	LL	RI
2	U1130A	U1130A	U1130A	U1130A	U1130A	LL	RI
3	U0930A	U0930A	U0930A	U0930A	U0930A	LL	RI
4	U1300A	U1300A	U1300A	U1300A	U1300A	LL	RI
5	U0900A	U0900A	U0900A	U0900A	U0900A	LL	RI

ROTATIVO SUPERVISOR							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	LL	RI
2	FT1000A	FT1000A	FT1000A	FT1000A	FT1000A	LL	RI
3	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	LL	RI
4	FT1100A	FT1100A	FT1100A	FT1100A	FT1100A	LL	RI
5	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	LL	RI

Rotativi Coda PTF + Caring (Addetti)

ROTATIVO ADDETTI - Full Time							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	LL	RI
2	FT1030A	FT1030A	FT1030A	FT1030A	FT1030A	LL	RI
3	LL	FT0930A	FT0930A	FT0930A	FT0930A	FT1130A	RI
4	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	LL	RI
5	FT1100A	FT1100A	FT1100A	FT1100A	FT1100A	LL	RI
6	FT0900B	FT0900B	FT0900B	FT0900B	FT0900B	LL	RI
7	FT1000A	FT1000A	FT1000A	FT1000A	FT1000A	LL	RI
8	FT0830B	FT0830B	FT0830B	FT0830B	FT0830B	LL	RI
9	FT0830A	FT0830A	LL	FT0930A	FT0930A	FT0900B	RI
10	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	LL	RI

ROTATIVO ADDETTI - Part-Time 75%							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1a	LL	U0800A	U0800A	U0800A	U0800A	U0800A	RI
2a	U0800A	U0830A	U0830A	U0830A	U0830A	LL	RI
3a	U1330A	U1330A	U1330A	U1330A	U1330A	LL	RI
1b	U0800B	U0800B	U0800B	U0800B	U0800B	LL	RI
2b	U0830B	U0830B	U0830B	U0830B	U0830B	LL	RI
3b	U1330B	U1330B	U1330B	U1330B	U1330B	LL	RI

ROTATIVO Part-Time 50% AM							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	AM0900A	AM0900A	AM0900A	AM0900A	AM0900A	LL	RI
2	AM0830A	AM0830A	AM0830A	AM0830A	AM0830A	LL	RI
3	AM0900A	AM0900A	AM0900A	AM0900A	AM0900A	LL	RI
4	AM0830B	AM0900B	AM0830B	AM0830B	AM0830B	LL	RI
5	AM0900B	LL	AM0900B	AM0900B	AM0900B	AM0900B	RI
6	AM0900A	AM0900A	AM0900A	AM0900A	AM0900A	LL	RI

ROTATIVO Part-Time 50% PM							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	PM1500A	PM1500A	PM1500A	PM1500A	PM1500A	LL	RI
2	PM1530A	PM1530A	PM1530A	LL	PM1530A	PM1600A	RI
3	PM1500A	PM1500A	PM1500A	PM1500A	PM1500A	LL	RI

Rotativi Coda PTF + Caring (Supervisor)

ROTATIVO SUPERVISOR FT							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	LL	RI
2	FT1030A	FT1030A	FT1030A	FT1030A	FT1030A	LL	RI
3	LL	FT0930A	FT0930A	FT0930A	FT0930A	FT1130A	RI
4	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	LL	RI
5	FT1100A	FT1100A	FT1100A	FT1100A	FT1100A	LL	RI
6	FT0900B	FT0900B	FT0900B	FT0900B	FT0900B	LL	RI
7	FT1000A	FT1000A	FT1000A	FT1000A	FT1000A	LL	RI
8	FT0830B	FT0830B	FT0830B	FT0830B	FT0830B	LL	RI
9	FT0830A	FT0830A	LL	FT0930A	FT0930A	FT0900B	RI
10	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	LL	RI

ROTATIVO SUPERVISOR 75							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	LL	RI
2	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	LL	RI
3	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	LL	RI
4	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	LL	RI
5	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	LL	RI
6	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	LL	RI

ROTATIVO SUPERVISOR 50AM							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	LL	RI
2	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	LL	RI
3	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	LL	RI
4	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	FT0800A	LL	RI
5	FT0830A	LL	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	RI
6	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	LL	RI

ROTATIVO Supervisor 50% PM							
POS	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	LL	RI
2	FT1130A	FT1130A	FT1130A	LL	FT1130A	FT1130A	RI
3	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	FT1130A	LL	RI

Rotativi Backoffice / Reclami / Loyalty / ULL

ROTATIVO ADDETTI/ SPV - Full Time								
POS	Modulo	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	CL_Reclami_01	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	LL	RI
2	NA_Reclami_01	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	LL	RI
3	CL_ULL_01	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	LL	RI
4	NA_Loyalty_01	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	FT0900A	LL	RI
5	NA_Loyalty_02	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	FT0830A	LL	RI

ROTATIVO ADDETTI - Part Time 75%								
POS	Modulo	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	CL_Reclami_01	U0830A	U0830A	U0830A	U0830A	U0830A	LL	RI
2	NA_Reclami_01	U0900A	U0900A	U0900A	U0900A	U0900A	LL	RI
3	CL_ULL_01	U0830A	U0830A	U0830A	U0830A	U0830A	LL	RI
4	NA_Loyalty_01	U0900A	U0900A	U0900A	U0900A	U0900A	LL	RI
5	NA_Loyalty_02	U0830A	U0830A	U0830A	U0830A	U0830A	LL	RI

ROTATIVO ADDETTI - Part Time 50%								
POS	Modulo	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom
1	CL_Reclami_01	AM0830A	AM0830A	AM0830A	AM0830A	AM0830A	LL	RI
2	NA_Reclami_01	AM0900A	AM0900A	AM0900A	AM0900A	AM0900A	LL	RI
3	CL_ULL_01	AM0830A	AM0830A	AM0830A	AM0830A	AM0830A	LL	RI
4	NA_Loyalty_01	AM0900A	AM0900A	AM0900A	AM0900A	AM0900A	LL	RI
5	NA_Loyalty_02	AM0830A	AM0830A	AM0830A	AM0830A	AM0830A	LL	RI

Le matrici orarie esaminate saranno oggetto di verifica entro l'anno 2021.

Letto, confermato e sottoscritto.

per Telecontact Center S.p.A.

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