

## Verbale di Accordo

Roma, 11 giugno 2020

tra

TIM S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni,  
unitamente al Coordinamento Nazionale RSU

*Premesso che:*

- TIM intende mantenere e consolidare il proprio ruolo di principale operatore a livello nazionale e driver della digitalizzazione del Paese; a tal fine è di primaria importanza garantire a tutti i clienti servizi di qualità, processi trasparenti e semplici e una *customer experience* di eccellenza;
- per raggiungere gli obiettivi legati alla *customer experience*, il Piano Industriale prevede numerosi interventi, tra loro complementari e integrati (ad esempio nelle aree IT e Marketing), tra i quali è prioritario il rilancio e lo sviluppo delle attività di *caring*, il cui fulcro principale è rappresentato dalle operatività del *Customer Care* quale testimonial più immediato dell'immagine aziendale, interfaccia professionale core verso la clientela e vero e proprio fattore competitivo di successo in relazione al livello di qualità del servizio percepito dal cliente;
- la repentina remotizzazione delle attività di *Customer Care*, imposta dalla fase di emergenza epidemiologica Covid 19, è stata accompagnata da una flessione degli indicatori di qualità, con il conseguente rischio di gravi riflessi negativi sulla *Customer Base*;
- le Parti condividono l'intento 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 dell'attuale 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. L'Azienda continuerà a promuovere percorsi di *job rotation* dei *Caring Agent Consumer*, in particolare attivando i seguenti *job posting* entro il corrente mese di giugno:
  - a) 55 persone per l'internalizzazione di attività di logistica in ambito Chief Operations Office indirizzato ai lavoratori di *Commercial Service & Directory Assistance*;
  - b) 100 persone per la copertura di fabbisogni di figure di Tecnico on Field;
  - c) 80 persone, di cui 40 su Napoli e 40 su Palermo, per la copertura di fabbisogni di Tecnici on Line;
2. i *job posting* di cui alle lettere b) e c) saranno aperti anche agli operatori di Telecontact;
3. L'Azienda ricorrerà inoltre al reperimento dal mercato esterno di un massimo di 100 figure di Tecnico in Field e 50 figure di Tecnico on Line per la copertura di fabbisogni che non possano essere soddisfatti con risorse interne;
4. L'Azienda, confermando l'importanza dei sistemi a supporto degli operatori, intensificherà le verifiche periodiche di usabilità dei sistemi informatici dedicati alle funzioni di *Customer Care*. In particolare, si conferma la revisione del Portale TUO, con l'obiettivo di migliorarne i contenuti, la fruibilità, la grafica e la funzionalità di ricerca;
5. in merito al sistema CRM/CCC, sarà programmato uno specifico percorso di incontri per favorire un confronto (ad es. su problemi del sistema, nuove funzionalità rilasciate, interventi migliorativi pianificati) tra gruppi di *Caring Agent* e *Supervisor*, personale di IT e personale di HQ di CS; inoltre l'Azienda si impegna a procedere ad un programma di stabilizzazione e revisione del sistema al fine di migliorarne la fruibilità e il rendimento.
6. le Parti, nel solco di quanto tracciato con l'intesa relativa al Contratto di Espansione, confermano la centralità della formazione per la crescita professionale degli operatori e la qualità del servizio fornito alla clientela;
7. L'Azienda promuoverà un progetto di ascolto e collaborazione dei *Caring Agent* avviando un set di *focus group* a livello nazionale e una *survey* specifica, al fine di individuare azioni di miglioramento su processi aziendali e offerte commerciali. I risultati e le azioni di miglioramento individuate saranno oggetto di incontro a livello nazionale;

8. in via sperimentale, fino alla sottoscrizione dell'intesa richiamata in premessa sul lavoro da remoto in ambito *Customer Care* propedeutico alla costruzione di un nuovo modello organizzativo per la cosiddetta "fase 3", 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, al Coordinamento nazionale delle RSU 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 ottobre 2020. Le Parti confermano integralmente la disciplina già prevista dagli accordi vigenti in ambito *Customer Service* in tema di esclusione del controllo della prestazione lavorativa del singolo lavoratore.
9. 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);
10. sempre in via sperimentale, in relazione al confronto sul lavoro agile e sulla connessa evoluzione del modello organizzativo del *Customer Care*, l'Azienda individua come più funzionale alle esigenze indicate in premessa un arco orario di presidio unico per le persone TIM del Servizio 187, del Partner Care, del Servizio 119 (ivi compresi i telelavoristi), prevedendo un presidio di servizio lunedì-sabato 8-20 (non sarà richiesta la prestazione lavorativa per le giornate di festività infrasettimanale, fatta eccezione per la giornata del Santo Patrono che sarà lavorativa per il Servizio 119 e per il Partner Care Mobile). A tal fine le Parti avvieranno tempestivamente l'esame congiunto per la rivisitazione delle relative turnistiche, con particolare attenzione alle frequenze delle giornate festive e prefestive del Servizio 187 nonché all'applicazione delle norme di secondo livello su ritardi e franchigie e sull'idoneità degli attuali strumenti a supporto dei cambi turno;
11. per gli operatori e i supervisor di 187 e 119 e Partner Care che attestano la propria presenza in servizio attraverso timbratura in postazione e operano attraverso l'utilizzo della barra telefonica, l'Azienda, tenuto conto della compatibilità con i sistemi informatici, consentirà il recupero dei permessi Mamma e Papà e dei permessi a recupero ex accordo 18 luglio 2019 anche in lavoro da remoto;

12. nell'ambito della sperimentazione citata, per i *Caring Agent* di Telecontact l'orario di presidio, confermato dal lunedì al sabato, non comprenderà la domenica;
13. le Parti confermano che sarà data la possibilità ai *Caring Agent* di Telecontact 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;
14. le Parti confermano, inoltre, che analoga possibilità sarà attribuita ai *Caring Agent consumer* di TIM sempre per sei mesi - in coerenza e secondo i criteri previsti dall'intesa sui *Part Time* del 18 luglio 2019 - nella misura massima di 150 passaggi incrementali del +25%;
15. le Parti confermano che il diritto alla disconnessione sarà esercitato impostando l'apposito status dell'applicativo *Skype for business/Microsoft Lync* al di fuori della fascia oraria in cui viene resa la prestazione in lavoro remoto;
16. considerata l'utilità del confronto avvenuto nell'ambito della commissione sul *Customer Care*, le parti concordano di proseguirne i lavori, fissando il primo incontro entro 10 giorni e dedicando la prima parte degli stessi alla elaborazione dei turni del 187, del 119 e del *Partner Care* da sottoporre al Coordinamento Nazionale RSU e prevedendo incontri periodici sui temi dei sistemi informatici, della formazione, delle dotazioni informatiche, nonché sul nuovo livello di aggregazione dei dati in sperimentazione, anche in previsione del nuovo modello organizzativo citato in premessa;
17. 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;
18. le Parti si danno atto che il citato confronto sui nuovi modelli organizzativi di lavoro remotizzato sarà avviato entro dieci giorni dalla sottoscrizione della presente intesa;
19. compatibilmente con le esigenze di sostenibilità complessiva delle attività di call center interne ed esterne, l'Azienda conferma l'intenzione di proseguire il percorso di graduale *reshoring* delle attività.

Letto, confermato e sottoscritto.

per TIM S.p.A.

per SLC-CGIL

per FISTel-CISL

per UILCOM-UIL

per UGL Telecomunicazioni

Coordinamento Nazionale RSU

ACCORDO CUSTOMER CARE 11 giugno 2020

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