

Verbale di Accordo

Roma, 20 giugno 2023

tra

TIM S.p.A.

e

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

Premesso che

1. Le parti, nell'ambito di specifici incontri, si sono confrontate sugli affiancamenti da remoto in coerenza con quanto previsto dall'intesa del 22 novembre 2022 relativa alla disciplina del nuovo modello di organizzazione del lavoro in TIM, con l'utilizzo in modo massivo del lavoro agile.
2. In particolare, il soprarichiamato accordo ha individuato due modalità di lavoro, definite "lavoro agile giornaliero" e "lavoro agile settimanale", confermando l'applicazione anche alle attività di presidio dei servizi di *customer care*.
3. In considerazione dell'evoluzione del modello organizzativo del lavoro e del lavoro agile, le parti condividono, che saranno previste sessioni di affiancamento da remoto, parallelamente a quelle effettuate durante il lavoro in sede, al fine del miglioramento della qualità del servizio attraverso lo sviluppo delle competenze del lavoratore.
4. Gli affiancamenti da remoto dei lavoratori saranno effettuati -in via sperimentale- nel rispetto delle previsioni del presente accordo anche nell'ottica di favorire la piena inclusività lavorativa delle persone e l'interazione del *team di lavoro*.
5. La sperimentazione riguarda esclusivamente i lavoratori facenti parte del *Customer Services Consumer Small & Medium*, del *Customer Services Enterprise*, di *Assurance & Maintenance* che svolgono attività a diretto contatto con la clientela e avrà una durata di 6 mesi a far data dal 1° settembre 2023.

Tutto ciò premesso, le parti hanno concordato quanto segue, ai sensi dell'art. 4 Legge n. 300/1970 ed in conformità con il vigente CCNL TLC

6. Gli affiancamenti sono legati allo svolgimento della prestazione e riguarderanno esclusivamente la formazione, la verifica/revisione dei processi e delle procedure già normalmente effettuate in presenza presso le sedi aziendali, l'ascolto del cliente

finalizzato al miglioramento dei servizi complessivamente erogati dall'azienda, anche attraverso l'acquisizione di informazioni/conoscenze del mercato, *l'on boarding* principalmente rivolto a neoassunti.

Il soggetto che affianca non potrà inserirsi nel dialogo dell'operatore con il cliente.

7. La frequenza e la durata degli affiancamenti saranno funzionali alle attività/finalità degli stessi ed in particolare:

- a. in formazione si potranno svolgere affiancamenti anche per l'intero turno lavorativo e comunque nei limiti dell'arco temporale previsto dall'iter formativo;
- b. per le altre forme previste dall'accordo la durata massima di ciascuna sessione sarà fino ad un massimo di 60 minuti e le stesse saranno pianificate e comunicate con cadenza bisettimanale, prevedendo per ciascun lavoratore fino a una sessione di affiancamento a settimana (due affiancamenti al mese per i lavoratori che svolgono la prestazione secondo l'attuale modello di lavoro agile il quale prevede due settimane in agile ed invece, quattro affiancamenti al mese per i lavoratori che svolgono la prestazione quattro settimane in agile) e comunque, nel rispetto di un'equa distribuzione tra tutti gli operatori.

Nella fase di pianificazione al lavoratore sarà comunicata la tipologia di affiancamento.

- c. i lavoratori potranno, previa richiesta e in accordo con il proprio Resp.le/Team Leader/SPV, svolgere sessioni di affiancamento aggiuntive rispetto all'ordinaria frequenza di cui alla precedente lettera b.
8. Per lo svolgimento della prestazione in modalità di lavoro agile il lavoratore è tenuto a utilizzare gli strumenti tecnologici per l'attività lavorativa in conformità con le disposizioni di legge e le normative aziendali in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, tutela della *privacy*, proprietà intellettuale e sicurezza informatica.
9. Nella prospettiva di adottare sistemi operativi già in uso in linea con l'evoluzione della tecnologia e dei modelli di organizzazione del lavoro, le sessioni di affiancamento dei lavoratori che svolgono attività a diretto contatto con la clientela, saranno effettuate tramite lo strumento di lavoro *Office 365 di Microsoft*, nello specifico *Teams*.
10. Per quanto riguarda l'attività formativa, le sessioni di affiancamento tramite *Teams* si svolgeranno tra lavoratori che operano in attività sul canale telefonico (a titolo

esemplificativo *agent, tecnici on line, ecc.*) e/o *Supervisor/Team Leader/Responsabili*, e/o specialisti di processo, nonché il *Team* formazione.

Per quanto riguarda la verifica dei processi e delle procedure con gli specialisti di processo.

Per quanto riguarda l'ascolto del cliente, su tematiche strettamente connesse al miglioramento dei servizi complessivamente erogati, con risorse di altre funzioni (marketing, vendite) e *HQ customer care/assurance* e responsabili.

11. Nell'affiancamento da remoto le persone abilitate ad affiancare gli operatori, potranno dividerne l'esito dello stesso con il solo lavoratore affiancato, fatti salvi i contenuti dell'affiancamento relativi alla verifica/revisione dei processi e delle procedure e alle informazioni finalizzate al miglioramento del servizio, comunque non potranno mai essere riferite al comportamento del singolo.
12. L'affiancamento avrà come scopo quello di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento, al fine di effettuare rapidamente interventi formativi mirati e la manutenzione/revisione dei processi, laddove necessario.
13. L'affiancamento è effettuato, sulle chiamate con il cliente (*inbound/outbound*) che il lavoratore gestisce durante la sessione.
14. Durante le sessioni di affiancamento il lavoratore affiancato avrà la visibilità dell'inizio, della fine della sessione nonché dei nominativi dei soggetti collegati che saranno comunicati in anticipo rispetto all'avvio dell'affiancamento stesso. Le sessioni di affiancamento effettuate tramite *Teams* non saranno registrate.

Il numero massimo di persone contemporaneamente affiancabili al lavoratore sarà di due, ad eccezione delle sessioni formative.

15. Il lavoratore che sta gestendo il contatto telefonico con il cliente è tenuto a svolgere l'affiancamento durante lo svolgimento della prestazione lavorativa, osservando le modalità comunicate/indicate dall'azienda ed in particolare:
 - I. accetta la chiamata tramite *Microsoft Teams*, che riceve da parte dei soggetti che lo affiancheranno;
 - II. attiva, per tutta la durata dell'affiancamento, le funzionalità di:
 - ✓ *share del desktop*
 - ✓ condivisione dell'audio per consentire a chi affianca, l'ascolto anche del cliente.

16. Tramite detta funzionalità di affiancamento è esclusa qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa svolta dai singoli lavoratori. Quanto emergerà dall'affiancamento da remoto, non potrà essere utilizzato con finalità di premialità e *canvass*.
17. Non sarà possibile in alcun caso, valutare/monitorare l'attività del singolo operatore, procedere a provvedimenti disciplinari.
18. Su richiesta delle parti, aziendale o sindacale, si potrà riunire la commissione *customer care* e la commissione ASA per affrontare situazioni di criticità che possano essere rilevate.
19. Con il presente accordo le parti si danno atto di aver espletato positivamente i confronti previsti e richiesti dall'art. 4 Legge n. 300/1970.
20. Le parti si incontreranno, prima del termine della sperimentazione, al fine di valutare l'evoluzione strutturale della stessa.

Letto, confermato e sottoscritto.

per TIM S.p.A.

per SLC-CGIL

per FISTel-CISL

per UILCOM-UIL

per UGL Telecomunicazioni

Coordinamento Nazionale RSU

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

Estrazione ore 19:00 20 giugno 2023

Start time	Completion time	Name	A seguito della conclusione della negoziazione tra l'Azienda e il Coordinamento Nazionale delle Rsu riguardo le sperimentazioni dell'evoluzione della timbratura in postazione e degli affiancamenti...
6/20/23 18:44:59	6/20/23 18:45:03	Massimo Dotti	NO
6/20/23 18:45:02	6/20/23 18:45:08	Massimo Vezzalini	SI
6/20/23 18:45:12	6/20/23 18:45:16	Marco Scramuzza	NO
6/20/23 18:45:05	6/20/23 18:45:19	Alberto Luisi	NO
6/20/23 18:45:06	6/20/23 18:45:21	Antonio Palumbo	SI
6/20/23 18:45:10	6/20/23 18:45:23	Santo Sciuto	NO
6/20/23 18:45:07	6/20/23 18:45:24	Enrico Viatori	SI
6/20/23 18:45:16	6/20/23 18:45:26	Roberto Bortuzzo	NO
6/20/23 18:45:16	6/20/23 18:45:27	Maurizio Tola	SI
6/20/23 18:45:07	6/20/23 18:45:27	Chiara Lepschy	NO
6/20/23 18:45:24	6/20/23 18:45:28	Mario Rocco Rossini	SI
6/20/23 18:45:13	6/20/23 18:45:31	Alessandro Sarti	SI
6/20/23 18:45:12	6/20/23 18:45:31	Gloria Babini	NO
6/20/23 18:45:11	6/20/23 18:45:32	Giuseppe Rienzo	NO
6/20/23 18:45:02	6/20/23 18:45:34	Giuseppe Carbone	SI
6/20/23 18:45:29	6/20/23 18:45:36	Luca Fratantonio	SI
6/20/23 18:45:27	6/20/23 18:45:44	Federica Domenella	SI
6/20/23 18:45:30	6/20/23 18:45:49	Emanuele Falucca	SI
6/20/23 18:45:38	6/20/23 18:45:49	Mara Errichelli	SI
6/20/23 18:45:15	6/20/23 18:45:52	Mauro Mongelli	NO
6/20/23 18:45:26	6/20/23 18:45:52	Cosimo Giuranna	SI
6/20/23 18:45:35	6/20/23 18:45:53	Fabio Petrozzi	NO
6/20/23 18:45:15	6/20/23 18:45:54	Francesco Primerano	SI
6/20/23 18:45:53	6/20/23 18:46:05	Paola Maria Berola	NO
6/20/23 18:45:55	6/20/23 18:46:06	Giuseppe Hasson	SI
6/20/23 18:45:57	6/20/23 18:46:06	Pier Luigi Bosi	SI
6/20/23 18:45:40	6/20/23 18:46:07	Giovanni Piccardo	NO
6/20/23 18:45:51	6/20/23 18:46:09	Fabio Di Russo	NO
6/20/23 18:45:42	6/20/23 18:46:14	Alberto Frau	SI
6/20/23 18:46:07	6/20/23 18:46:15	Benedetto Lombardo	NO
6/20/23 18:46:00	6/20/23 18:46:18	Paola Magliani	SI
6/20/23 18:45:30	6/20/23 18:46:23	Ilaria Ercolini	SI
6/20/23 18:46:04	6/20/23 18:46:29	Roberto Giannotta	NO
6/20/23 18:46:28	6/20/23 18:46:31	Norma Marighetti	SI
6/20/23 18:46:13	6/20/23 18:46:32	Antonio Ingallinella	SI
6/20/23 18:45:55	6/20/23 18:46:35	Giuliano Cerullo	SI
6/20/23 18:46:19	6/20/23 18:46:38	Andrea Motti	NO
6/20/23 18:46:30	6/20/23 18:46:39	Cristina Allevi	SI
6/20/23 18:46:04	6/20/23 18:46:41	Daniela Vetere	NO
6/20/23 18:46:41	6/20/23 18:46:44	Sonia Grazzini	SI
6/20/23 18:46:05	6/20/23 18:46:50	Silvano Del Cotto	SI
6/20/23 18:46:46	6/20/23 18:46:57	Eugenio Maurizio Sartori	SI
6/20/23 18:46:33	6/20/23 18:47:03	Carmela Losco	NO
6/20/23 18:46:51	6/20/23 18:47:05	Lorenzo Martinelli	SI
6/20/23 18:46:39	6/20/23 18:47:05	Rosario Marini	SI
6/20/23 18:46:47	6/20/23 18:47:07	Carlo Giacchetta	NO
6/20/23 18:47:30	6/20/23 18:47:36	Luca Saccaro	NO
6/20/23 18:47:20	6/20/23 18:47:39	Michela Taschera	NO
6/20/23 18:46:21	6/20/23 18:47:41	Iuri Nassi	SI
6/20/23 18:47:28	6/20/23 18:47:47	Fabrizio Menichelli	SI
6/20/23 18:47:35	6/20/23 18:48:05	Francesco Vallone	SI
6/20/23 18:47:48	6/20/23 18:49:06	Giorgio Merlino	SI
6/20/23 18:45:31	6/20/23 18:49:19	Lazzaro Gallus	SI
6/20/23 18:48:21	6/20/23 18:49:28	Riccardo Loi	SI
6/20/23 18:50:14	6/20/23 18:50:25	Grazia Petito	NO
6/20/23 18:46:47	6/20/23 18:51:10	Francesco Saluti	SI
6/20/23 18:50:45	6/20/23 18:51:13	Fortunato Nucera	SI
6/20/23 18:51:07	6/20/23 18:51:14	Francesco Saverio Spaccavento	SI
6/20/23 18:50:58	6/20/23 18:51:16	William Spinelli	SI
6/20/23 18:51:24	6/20/23 18:51:32	Lorenzo Campoli	SI
6/20/23 18:52:47	6/20/23 18:53:03	Giulia Magrini	SI
6/20/23 18:53:53	6/20/23 18:54:06	Giandomenico De Maria	NO
6/20/23 18:56:05	6/20/23 18:56:11	Davide Piras	SI
6/20/23 18:56:39	6/20/23 18:58:15	Daniel Salvatore Pizzo	NO
6/20/23 18:58:57	6/20/23 18:59:01	Massimo Bellio	SI
Voto espresso via mail		Antonio Russo	SI