

IPOTESI

1/7

VERBALE DI ESAME CONGIUNTO

Nei giorni 11 e 22 Marzo 2004 si è svolto un incontro tra Telecom Italia W.RU.RT/NO e le Segreterie Regionali SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL e gli esecutivi delle RSU RETE del Piemonte.

Premesso che:

- in continuità con gli approfondimenti sui processi di riorganizzazione in atto in ambito Rete, avviati con l'incontro nazionale del 22 Dicembre 2003, in cui si ribadiva l'importanza strategica della funzione del Customer Services mediante un forte orientamento delle professionalità tecniche alle necessità espresse dalle varie tipologie di clientela;
- in coerenza con quanto già effettuato nel corso del 2003, l'Azienda si impegna ad ulteriori investimenti formativi sia di tipo specialistico che di potenziamento del ruolo nell'ambito del progetto SAT, finalizzati alla crescita delle professionalità interne e ad un presidio puntuale dei servizi innovativi;
- è stata effettuata un'ampia e compiuta informativa sui processi di riorganizzazione, tuttora in atto, che hanno interessato le strutture presenti sul territorio della Regione Piemonte con particolare riferimento al superamento delle strutture AOR e CLU, anche attraverso la remotizzazione di processi lavorativi e la riconversione professionale;

le parti:

a seguito di un attento e approfondito esame congiunto dei turni di servizio e delle articolazioni degli orari di lavoro, hanno convenuto di procedere con effetto immediato, per quanto concerne le strutture organizzative in ambito CSA, all'applicazione delle nuove turnazioni nelle quantità e

[Handwritten signatures and notes]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

secondo le modalità indicate negli allegati che fanno parte integrante del presente verbale.

Le parti hanno infine assunto reciproco impegno a verificare entro 6 mesi dalla sottoscrizione del presente verbale o comunque con tempestività, qualora le vincolanti esigenze del mercato e/o le evoluzioni tecnologiche ne evidenziassero la necessità, la validità di quanto convenuto, onde individuare eventuali soluzioni di riallineamento dei presidi.

Torino, 22 Marzo 2004

A collection of handwritten signatures in black ink. The signatures are written in a cursive, somewhat stylized script. Some are larger and more prominent, while others are smaller and more compact. The names are not clearly legible due to the cursive style, but they appear to be personal names of the signatories.

4/7

Customer Service Line

	LUN-VEN				SAB				FP				
	7.30 - 15.08	9.00 - 16.38	8.00-01 - 17.00/17.30	9.00 - 17.38	12.22 - 20.00	7.30 - 15.08	BASE (1°/2°/3°/4°)	9.00 - 17.38	7.30 - 15.08	BASE	6.00 - 16.08	9.00 - 17.38	12.22 - 20.00
FOA ANALYST	N° RISORSE	C PVA E	C PVA E	C PVA E	C PVA E	C PVA E	C PVA E	C PVA E	C PVA E	C PVA E	C PVA E	C PVA E	C PVA E
	2	1	RESTANTE PERSONALE	2	2	1	1°	1	2	2	1	?	
SC	N° RISORSE	TUTTI											
FOA/EUS ANALYST	N° RISORSE	1	RESTANTE PERSONALE	1	1					2	1	1	1

W. Pringola

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

Service Activities Integration

Attività Mass Market	LUN-VEN												SABATO			
	6,00-16,38 (se necessario)		5,00-17,38		12,21-20,00 ed. un max dif.		Base		5,00-16,38		5,00-17,38		12,21-20,00		Base	
	AMM. TO	AMM. NO	AMM. TO	AMM. NO	AMM. TO	AMM. NO	AMM. TO	AMM. NO	AMM. TO	AMM. NO	AMM. TO	AMM. NO	AMM. TO	AMM. NO	AMM. TO	AMM. NO
AMM. Messaggi	1	1			2*	1			1	1			2	1	2	1
AMM. Fonia	2	1	2	2	3*	2*			2	2	1	2	3	2	2	2
AMM. Serv. Int.	1	1	1	1	2*	1			1	1	1	1	1	1	1	2
Registri di Rete																

(*) le aliquote applicate nel fu mo delle ore 20,00 sono da intendersi come valore massimo
 (0) da definire ad implemetazione attività

Attività Business	LUN-VEN		FP	
	Base	10,21-16,38	Base	
(ex AOR.D.ST SB.GL. SF. GL)				
N° RISORSE				
restante personale				
(ex FD.SB.MC)				
N° RISORSE	2		2	
restante personale				
(ex FD.ST)				
N° RISORSE	2		4	
restante personale				

[Handwritten signatures and notes]

Caring Competence Centre

HELP DESK		F		A ⁽¹⁰⁰⁾		LUN - VEN		B		D		SAB (max 20% del personale)		FP
HD	N° RISORSE	BASE	8,00 - 16,38					10,22 - 18,30	20%	12,22 - 20,00		8,00 - 16,38	BASE	08,00 - 20,00
AT PS	FONIA	RESTANTE PERSONALE	30%					20%	20%			50%	RESTANTE PERSONALE	50% per Torino - 1 unità in O.B. per altri capoluoghi
HD	N° RISORSE	BASE	8,00 - 16,38					10,22 - 18,30	20%	12,22 - 20,00		8,00 - 16,38	BASE	08,00 - 20,00
AT PS	DATI	RESTANTE PERSONALE	30%					20%	20%			50%	RESTANTE PERSONALE	50% per Torino - 1 unità in O.B. per altri capoluoghi

*1 minimo 3 unità

SUPPORTO SPECIALISTICO

		LUN - VEN	
AT CX	N° RISORSE	BASE	8,00 - 16,38
		RESTANTE PERSONALE	1
AT TX	N° RISORSE	BASE	8,00 - 16,38
		RESTANTE PERSONALE	1
AT PS	N° RISORSE	BASE	8,00 - 16,38
	FONIA	RESTANTE PERSONALE	1
	DATI	RESTANTE PERSONALE	1

Manfredi
De Gaudenzi
Di Stefano

Customer Service Line

CSU	LUN - VEN		SAB		FP	
	BASE	8,00 - 16,38 50% (di cui 10% rigido h.8 se necessario)	9,00 - 17,38 35%	12,22 - 20,00 15%	9,00 - 17,38 10%*	9,00 - 17,38 10%*
CSU SERVIZI TECNICI	FOVIA DATI					
CSU SERVIZI AT	N° RISORSE	TUTTI				
CSU PF TECNICI	RAME FIBRA	RESTANTE PERSONALE	1 sq. per CSU	1 sq. a livello CSL	1 sq. a livello CSL	
CSU PF AT	N° RISORSE	TUTTI				
CSU IMP.	N° RISORSE	TUTTI				

* minimo 2 unità per CSU

FOM BUSINESS	LUN - VEN		SAB		FP	
	BASE	8,00 - 16,08/16,38 50% (di cui 10% rigido h.8 se necessario)	9,00 - 17,38 35%	12,22 - 20,00 15%	9,00 - 17,38 35%	08,00 - 20,00 50% per Torino - 1 unità in O.E. per altri capoluoghi 50% per Torino - 1 unità in O.E. per altri capoluoghi
TECNICI PS	N° RISORSE					
TECNICI PS	FOVIA DATI					

** minimo 3 unità

W Picardi
Quint
Di