



UIR
Unione degli Industriali
e delle imprese di Roma

Ipotesi di Accordo

Addi 14 maggio 2008, in Roma, presso la Sede dell'Unione degli Industriali e delle imprese di Roma

Tra

- TELECOM ITALIA S.p.A, assistita dall'Unione degli Industriali e delle imprese di Roma

e

- SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL nazionali e territoriali unitamente al Coordinamento delle RSU

Premesso che:

- in conformità a quanto previsto dal Protocollo del 23 luglio 1993 ed in applicazione di quanto contenuto nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le imprese esercenti servizi di telecomunicazione all'art. 44, 3° comma, che rinvia alla sede aziendale la definizione degli importi, dei parametri e dei meccanismi utili alla determinazione quantitativa dell'erogazione connessa al Premio di Risultato;
- l'accordo del 5 giugno 2007, relativo al Premio di Risultato per il personale di Telecom Italia S.p.A., è scaduto il 31 dicembre 2007

si conviene

di istituire nei confronti del personale di Telecom Italia S.p.A. un Premio di Risultato che preveda la correlazione dei contenuti variabili e non consolidabili della retribuzione ai risultati raggiunti, da valutarsi sulla base di parametri di redditività, produttività, qualità del servizio e altri elementi di competitività.

[Handwritten signatures and notes are present throughout the page, including names like 'Roberto Caricato', 'F. Poreni', and 'M. Sant'Anna'. There are also some illegible scribbles and initials.]

Tale Premio sarà erogato semestralmente con le competenze dei mesi di giugno e novembre di ciascun anno a tutto il personale di Telecom Italia S.p.A. - ad eccezione delle figure afferenti alla Vendita e del personale interessato da specifici piani di incentivazione - ed avrà vigenza quadriennale a partire dal 1° gennaio 2008 fino al 31 dicembre 2011.

Per l'anno 2008 l'importo economico del Premio sarà correlato per il 70% al raggiungimento dell'indicatore reddituale (EBITDA) e per il restante 30% all'indicatore di Customer Satisfaction.

Relativamente agli anni 2009-2011 l'importo economico del Premio sarà correlato per il 60% al raggiungimento dell'indicatore reddituale (EBITDA), per il 20% all'indicatore di Customer Satisfaction e per il restante 20% ad un indicatore specifico di qualità/produttività diversificato per macro contesto organizzativo.

Con riferimento al terzo indicatore le parti si impegnano ad individuare, con specifico accordo, entro il 31 dicembre 2008 gli ambiti organizzativi di applicazione ed il relativo parametro di riferimento.

The page contains numerous handwritten signatures in black ink. The signatures are written in various styles and orientations. Some legible names include 'Luce', 'Jeno', 'Opium', 'Jeter', 'Faria', 'E. Roman', 'APano', 'Alfano', 'Messa', 'L. Roman', 'F. Roman', 'M. Roman', 'P. Roman', 'G. Roman', 'S. Roman', 'T. Roman', 'V. Roman', 'Z. Roman', 'A. Roman', 'C. Roman', 'D. Roman', 'E. Roman', 'F. Roman', 'G. Roman', 'H. Roman', 'I. Roman', 'L. Roman', 'M. Roman', 'N. Roman', 'O. Roman', 'P. Roman', 'Q. Roman', 'R. Roman', 'S. Roman', 'T. Roman', 'U. Roman', 'V. Roman', 'W. Roman', 'X. Roman', 'Y. Roman', 'Z. Roman'. There are also some illegible signatures and initials scattered throughout the page.

STRUTTURA DEL PREMIO ANNO 2008

Il Premio di Risultato di Telecom Italia S.p.A. per l'anno 2008 sarà articolato in due quote distinte erogate semestralmente:

- Quota correlata all'indicatore reddituale (EBITDA), rilevato semestralmente ed annualmente, come risultante dalla "Relazione Semestrale" e dal "Bilancio di gestione dell'Esercizio" al 30 giugno (1° semestre) e al 31 dicembre dell'anno di riferimento (2° semestre, valore annuo) - **peso 70%**
- Quota correlata all'indicatore di Customer Satisfaction – rilevato semestralmente - **peso 30%**

Il raggiungimento della Condizione di erogazione dell'indicatore reddituale costituirà anche la soglia di accesso per la quota di Premio legata all'indicatore di Customer Satisfaction.

Gli indicatori e il relativo meccanismo di erogazione saranno comunicati nell'Osservatorio sul Premio di Risultato, secondo le modalità previste nel paragrafo "Sistema di verifiche".

[Handwritten signatures and notes]

[Vertical text on the right side:] No 7.7

[Vertical text on the left side:] D. 10/11/08

[Bottom center:] 3

[Bottom right:] Roberto Caracciolo

INDICATORE REDDITUALE ANNO 2008

Per la determinazione della quota di Premio di Risultato legata all'andamento dell'indicatore reddituale (70% del Premio) si farà riferimento all'indicatore di seguito descritto.

Il rapporto percentuale del valore di EBITDA consuntivato rispetto a quello programmato e comunicato secondo le modalità previste nel paragrafo "Sistema di verifiche", calcolato con arrotondamento matematico alla seconda cifra decimale, servirà alla valorizzazione della quota di Premio secondo la seguente tabella e gli importi indicati nell'allegato 2A.

	Minore della Condizione di Erogazione	Condizione di Erogazione	Target 100%	Tetto Massimo di Erogazione	Maggiore del Tetto Massimo di Erogazione
% EBITDA	<90%	90%	100%	105%	>105%
Quota di Premio semestrale legata alla redditività	0	80%	100%	160%	160%

Per risultati di EBITDA inferiori alla Condizione di erogazione (90% del Target) non sarà corrisposta la quota di Premio;

per risultati di EBITDA uguali o maggiori della Condizione di erogazione (90%) e minori o uguali al 100% del target si adatterà il criterio di interpolazione lineare con un rapporto tra la percentuale del Target e la percentuale di Premio pari a 1:2;

per risultati di EBITDA maggiori del 100% del target e minori o uguali al 105% del target si adatterà il criterio di interpolazione lineare con un rapporto tra la percentuale del Target e la percentuale di Premio pari a 1:12;

per risultati di EBITDA maggiori del Tetto massimo di erogazione (105% del Target) non si darà luogo ad ulteriori valorizzazioni della quota di Premio.

Scrittura manoscritta: *Scrittura manoscritta*

Scrittura manoscritta: [Numerose firme e note in corsivo, alcune con date come "2008-06-08"]

INDICATORE DI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2008

Per la determinazione della quota di Premio di Risultato legata all'andamento dell'indicatore di Customer Satisfaction (30% del Premio) si farà riferimento all'indicatore di seguito descritto.

Il rapporto percentuale del valore dell'indicatore di Customer Satisfaction consuntivato rispetto a quello programmato e comunicato secondo le modalità previste nel paragrafo "Sistema di verifiche", calcolato con arrotondamento matematico alla seconda cifra decimale, servirà alla valorizzazione della quota di Premio secondo la seguente tabella e gli importi indicati nello allegato 2A.

	Minore della Condizione di Erogazione	Condizione di Erogazione	Target 100%	Tetto Massimo di Erogazione	Maggiore del Tetto Massimo di Erogazione
% obiettivo	<X %	X%	100%	Y%	>Y%
Quota di Premio semestrale legata all'indicatore di Customer Satisfaction	0	80%	100%	160%	160%

Per risultati di Customer Satisfaction inferiori alla Condizione di erogazione non sarà corrisposta la quota di Premio;

per risultati di Customer Satisfaction uguali o maggiori della Condizione di erogazione e minori o uguali al 100% del target di erogazione si adotterà il criterio di interpolazione lineare con un rapporto tra la percentuale del Target e la percentuale di Premio pari a $1:Z^1$;

per risultati di Customer Satisfaction maggiori del 100% del target e minori o uguali ad Y% del target si adotterà il criterio di interpolazione lineare con un rapporto tra la percentuale del Target e la percentuale di Premio pari a $1:Z^2$;

per risultati di Customer Satisfaction maggiori del Tetto massimo di erogazione non si darà luogo ad ulteriori valorizzazioni della quota di Premio.

Handwritten signatures and notes covering the bottom half of the page. The signatures are dense and mostly illegible due to cursive writing. Some legible fragments include: "Esercizio", "Cario Manager", "Maurizio", "Margherita", "Roberto Coviato", "P. B. Sant", and "M. B.". On the right margin, there are vertical handwritten notes: "F. B. M. M." and "F. B. M. M.".

STRUTTURA DEL PREMIO ANNI 2009-2011

Il Premio di Risultato di Telecom Italia S.p.A. per gli anni 2009-2011 sarà articolato in tre quote distinte erogate semestralmente:

- Quota correlata all'indicatore reddituale (EBITDA), rilevato semestralmente ed annualmente, come risultante dalla "Relazione Semestrale" e dal "Bilancio di gestione dell'Esercizio" al 30 giugno (1° semestre) e al 31 dicembre dell'anno di riferimento (2° semestre, valore annuo) - **peso 60%**
- Quota correlata all'indicatore di Customer Satisfaction – rilevato semestralmente - **peso 20%**
- Quota correlata all'indicatore specifico – rilevato semestralmente - **peso 20%**

Il raggiungimento della Condizione di erogazione dell'indicatore reddituale costituirà anche la soglia di accesso per la quota di Premio legata all'indicatore di Customer Satisfaction e all'indicatore specifico.

Gli indicatori e il relativo meccanismo di erogazione saranno comunicati nell'Osservatorio sul Premio di Risultato, secondo le modalità previste nel paragrafo "Sistema di verifiche".

[Area containing numerous handwritten signatures and initials in various colors and styles, including names like "Massimo", "Roberto", and "Giovanni".]

INDICATORE REDDITUALE ANNI 2009-2011

Per la determinazione della quota di Premio di Risultato legata all'andamento dell'indicatore reddituale (60% del Premio) si farà riferimento all'indicatore di seguito descritto.

Il rapporto percentuale del valore di EBITDA consuntivato rispetto a quello programmato e comunicato secondo le modalità previste nel paragrafo "Sistema di verifiche", calcolato con arrotondamento matematico alla seconda cifra decimale, servirà alla valorizzazione della quota di Premio secondo la seguente tabella e gli importi indicati negli allegati 2B, 2C e 2D.

	Minore della Condizione di Erogazione	Condizione di Erogazione	Target 100%	Tetto Massimo di Erogazione	Maggiore del Tetto Massimo di Erogazione
% EBITDA	<90%	90%	100%	105%	>105%
Quota di Premio semestrale legata alla redditività	0	80%	100%	160%	160%

Per risultati di EBITDA inferiori alla Condizione di erogazione (90% del Target) non sarà corrisposta la quota di Premio;

per risultati di EBITDA uguali o maggiori della Condizione di erogazione (90%) e minori o uguali al 100% del target si adoterà il criterio di interpolazione lineare con un rapporto tra la percentuale del Target e la percentuale di Premio pari a 1:2;

per risultati di EBITDA maggiori del 100% del target e minori o uguali al 105% del target si adoterà il criterio di interpolazione lineare con un rapporto tra la percentuale del Target e la percentuale di Premio pari a 1:12;

per risultati di EBITDA maggiori del Tetto massimo di erogazione (105% del Target) non si darà luogo ad ulteriori valorizzazioni della quota di Premio.

Handwritten signatures and notes:
 - Top left: "54"
 - Middle left: "Cento Maurizio"
 - Middle: "Alfredo", "Alessandro", "Roberto"
 - Bottom right: "Roberto Cavallotti", "Gian M...", "1 B..."
 - Far right: Vertical text "di..."

INDICATORE DI CUSTOMER SATISFACTION ANNI 2009-2011

Per la determinazione della quota di Premio di Risultato legata all'andamento dell'indicatore di Customer Satisfaction (20% del Premio) si farà riferimento all'indicatore di seguito descritto.

Il rapporto percentuale del valore dell'indicatore di Customer Satisfaction consuntivato rispetto a quello programmato e comunicato secondo le modalità previste nel paragrafo "Sistema di verifiche", calcolato con arrotondamento matematico alla seconda cifra decimale, servirà alla valorizzazione della quota di Premio secondo la seguente tabella e gli importi indicati negli allegati 2B, 2C e 2D.

	Minore della Condizione di Erogazione	Condizione di Erogazione	Target 100%	Tetto Massimo di Erogazione	Maggiore del Tetto Massimo di Erogazione
% obiettivo	<X %	X%	100%	Y%	>Y%
Quota di Premio semestrale legata all'indicatore di Customer Satisfaction	0	80%	100%	160%	160%

Per risultati di Customer Satisfaction inferiori alla Condizione di erogazione non sarà corrisposta la quota di Premio;

per risultati di Customer Satisfaction uguali o maggiori della Condizione di erogazione e minori o uguali al 100% del target di erogazione si adotterà il criterio di interpolazione lineare con un rapporto tra la percentuale del Target e la percentuale di Premio pari a 1:Z¹;

per risultati di Customer Satisfaction maggiori del 100% del target e minori o uguali ad Y% del target si adotterà il criterio di interpolazione lineare con un rapporto tra la percentuale del Target e la percentuale di Premio pari a 1:Z²;

per risultati di Customer Satisfaction maggiori del Tetto massimo di erogazione non si darà luogo ad ulteriori valorizzazioni della quota di Premio.

Handwritten signatures and notes:

Research
 [Various illegible signatures and initials]

Roberto Corvato
 [Illegible signature]

[Illegible signature]

INDICATORE SPECIFICO ANNI 2009-2011

Per la determinazione della restante quota di Premio di Risultato (20% del Premio) si farà riferimento all'andamento dell'indicatore specifico di ciascun ambito organizzativo.

Il rapporto percentuale del valore di ciascun indicatore specifico consuntivato rispetto a quello programmato e comunicato secondo le modalità previste nel paragrafo "Sistema di verifiche", calcolato con arrotondamento matematico alla seconda cifra decimale, servirà alla valorizzazione della quota di Premio secondo la seguente tabella e gli importi indicati negli allegati 2B, 2C e 2D.

	Minore della Condizione di Erogazione	Condizione di Erogazione	Target 100%	Tetto Massimo di Erogazione	Maggiore del Tetto Massimo di Erogazione
% obiettivo	<X %	X%	100%	Y%	>Y%
Quota di Premio semestrale legata all'indicatore specifico	0	80%	100%	160%	160%

Per risultati dell'indicatore specifico inferiori alla Condizione di erogazione non sarà corrisposta la quota di Premio;

per risultati dell'indicatore specifico uguali o maggiori della Condizione di erogazione e minori o uguali al 100% del target di erogazione si adotterà il criterio di interpolazione lineare con un rapporto tra la percentuale del Target e la percentuale di Premio pari a 1:Z¹;

per risultati dell'indicatore specifico maggiori del 100% del target e minori o uguali ad Y% del target si adotterà il criterio di interpolazione lineare con un rapporto tra la percentuale del Target e la percentuale di Premio pari a 1:Z²;

per risultati dell'indicatore specifico maggiori del Tetto massimo di erogazione non si darà luogo ad ulteriori valorizzazioni della quota di Premio.

[Area containing numerous handwritten signatures and initials, including names like Massimo, Roberto, and others.]

EROGAZIONI

Prima erogazione dell'anno del Premio di Risultato (competenze del mese di giugno)

- Recupero dell'importo già corrisposto a titolo di anticipazione relativamente al secondo semestre dell'anno precedente, anticipazione effettuata nel mese di novembre dell'anno precedente.
- Erogazione dell'importo spettante a livello individuale, relativo al medesimo secondo semestre dell'anno precedente, determinato secondo le regole definite nel presente accordo e sulla base dei valori economici indicati nelle tabelle riportate negli allegati 2A, 2B, 2C e 2D.
- Corresponsione con riserva, a titolo di anticipazione delle risultanze attese per il primo semestre dell'anno di riferimento, di una quota pari al 100% per l'anno 2008, pari al 95% per l'anno 2009, pari al 90% per l'anno 2010 e pari al 80% per l'anno 2011 dei valori economici stabiliti per il risultato al 100% nelle tabelle rispettivamente riportate negli allegati 2A, 2B, 2C e 2D.

Seconda erogazione dell'anno del Premio di Risultato (competenze del mese di novembre)

- Recupero dell'importo già corrisposto a titolo di anticipazione relativamente al primo semestre del medesimo anno, anticipazione effettuata nel mese di giugno dello stesso anno.
- Erogazione dell'importo spettante a livello individuale, relativo al medesimo primo semestre dell'anno, determinato secondo le regole definite nel presente accordo e sulla base dei valori economici indicati nelle tabelle riportate negli allegati 2A, 2B, 2C e 2D.
- Corresponsione con riserva, a titolo di anticipazione delle risultanze attese per il secondo semestre dell'anno di riferimento, di una quota pari al 100% per l'anno 2008, pari al 95% per l'anno 2009, pari al 90% per l'anno 2010 e pari al 80% per l'anno 2011 dei valori economici stabiliti per il risultato al 100% nelle tabelle rispettivamente riportate negli allegati 2A, 2B, 2C e 2D.

Per quanto riguarda l'erogazione di giugno 2008, secondo quanto stabilito dall'Accordo del 5 giugno 2007, si procederà come di seguito esposto:

- Recupero dell'importo già corrisposto a titolo di anticipazione relativamente al secondo semestre del 2007, anticipazione effettuata nel mese di novembre dello stesso anno.
- Erogazione dell'importo spettante a livello individuale, relativo al medesimo secondo semestre del 2007, determinato secondo le regole definite nell'Accordo del 5 giugno 2007 e sulla base dei valori economici indicati nel medesimo Accordo.

Messa

CRITERI DI EROGAZIONE

L'attribuzione del Premio riguarderà tutto il personale di Telecom Italia S.p.A., compresi i lavoratori con contratto di apprendistato, con contratto a tempo determinato e con contratto di inserimento, ad esclusione delle figure afferenti alla Vendita e del personale interessato da specifici piani di incentivazione:

- per il pagamento del mese di giugno del Premio (erogazione ed anticipo), tutto il personale già in servizio alla data del 31 dicembre dell'anno precedente ed ancora in servizio alla data del 1° giugno dello stesso anno (mese di erogazione della quota del Premio); il 31 dicembre costituirà altresì la data di riferimento per determinare l'appartenenza dei singoli lavoratori ai diversi ambienti organizzativi, al livello inquadramentale ed alle figure incentivate;
- per il pagamento del mese di novembre del Premio (erogazione ed anticipo), tutto il personale già in servizio alla data del 30 giugno ed ancora in servizio alla data del 1° novembre dello stesso anno (mese di erogazione della quota del Premio); il 30 giugno costituirà altresì la data di riferimento per determinare l'appartenenza dei singoli lavoratori ai diversi ambienti organizzativi, al livello inquadramentale ed alle figure incentivate.

La quota giornaliera sarà calcolata assumendo convenzionalmente la durata del mese pari a 30 giorni. Tale quota pertanto si ricava dividendo per 180 il valore semestrale del Premio.

Al personale che cessa dal servizio, il Premio sarà corrisposto pro-quota in proporzione ai giorni di lavoro prestati successivamente al periodo assunto a riferimento dell'ultima erogazione del Premio (v. allegato 1), mentre verranno recuperati gli importi erogati a titolo di anticipo.

Roberto

Nei confronti del personale con rapporto di lavoro a tempo parziale, per la determinazione della quota di anticipo, si farà riferimento alle date del 31 dicembre dell'anno precedente e del 30 giugno, rispettivamente per i pagamenti di giugno e novembre. Nei confronti del medesimo personale con rapporto di lavoro a tempo parziale, per la determinazione delle erogazioni effettive, il valore dell'importo del Premio sarà commisurato proporzionalmente alla durata effettiva della prestazione lavorativa, tenendo conto anche di eventuali variazioni del regime di orario nel corso del semestre assunto a riferimento per l'erogazione del Premio.

Leobaldo Fiorio

Giuseppe

Roberto
Leobaldo Fiorio
Giuseppe
Roberto
Leobaldo Fiorio
Giuseppe
Roberto
Leobaldo Fiorio
Giuseppe

Nei confronti del personale assunto nel corso del semestre al quale si riferisce l'erogazione effettiva, il valore dell'importo del Premio sarà proporzionato per quote giornaliere in funzione dei giorni di effettiva presenza in servizio.

Il valore del Premio sarà ridotto di tante quote giornaliere quanti sono i giorni di assenza nel semestre di riferimento -ad esclusione delle ferie, dei permessi retribuiti, delle visite mediche specialistiche prenatali, dei giorni di permesso mensile previsti dalla Legge 104/1992, del congedo di maternità e dell'infortunio-fatta salva la franchigia per assenza di malattia.

La franchigia per assenze di malattia è pari, nel semestre, ad un periodo massimo di 30 giorni.

Nel caso di assenza per malattia intervenute nel semestre di riferimento e protrattesi senza soluzione di continuità, la franchigia è pari ad un massimo di 60 giorni.

I periodi di assenza per malattia di durata pari o inferiore a 5 giorni di calendario non daranno luogo alla corresponsione della relativa quota di Premio e, conseguentemente, non entreranno nel computo della franchigia.

[Handwritten signatures and notes]
Luigi, Atti, Vanni, Al, D. Scias, ~~Enrico~~
Roberto Caruato, R. M., Ann. M. M.
C. M., Alberto, Magagnoli
Ester, M., M. M., M. M.
M. M., M. M., M. M.
M. M., M. M., M. M.
M. M., M. M., M. M.

Amuro

SISTEMA DI VERIFICHE

Le Parti prevedono la costituzione dell'Osservatorio sul Premio di Risultato (OPR) - composto pariteticamente da tre componenti di parte Aziendale e tre di parte Sindacale - nell'ambito del quale verranno tempestivamente comunicati:

- figure escluse dal Premio (Venditori, ecc.);
- gli indicatori (EBITDA, Customer Satisfaction e a valere dal 2009 gli indicatori specifici) individuati dall'Azienda;
- i target e le relative metriche del periodo di riferimento, con riguardo sia all'indicatore reddituale sia a quello di Customer Satisfaction sia agli indicatori specifici e i successivi dati di consuntivo;
- gli eventuali contenziosi in materia di Premio di Risultato.

Le informazioni fornite in sede di comunicazione degli obiettivi e dei risultati raggiunti dall'Azienda sono riservate e, quindi, soggette al rispetto dei principi sanciti dall'articolo 2105 del Codice Civile.

L'Osservatorio sul Premio di Risultato si riunirà almeno con cadenza semestrale.

Le Parti convengono inoltre di incontrarsi a livello nazionale al fine di monitorare l'andamento complessivo degli indici individuati dal presente Accordo, nonché in presenza di eventi societari straordinari e non prevedibili per valutarne gli impatti sulla struttura del Premio.

Gli importi erogati a titolo di Premio di Risultato sono utili ai fini del calcolo del Trattamento di Fine Rapporto.

Le Parti si danno atto che la struttura del Premio di Risultato di cui al presente Accordo e le erogazioni in esso previste hanno i caratteri di cui all'art. 1, comma 67, della Legge 24 dicembre 2007, n. 247.

Amuro
p. l'UNIONE INDUSTRIALI DI ROMA

Amuro
p. TELECOM ITALIA SPA

Amuro
p. SLC CGIL

Amuro
p. FISTEL CISL

Amuro
p. UILCOM UIL

Amuro
p. COORDINAMENTO DELLE R.S.U.

Amuro
Amuro
Amuro

B 0

[Handwritten signature]

QUOTA DEL PREMIO SPETTANTE AL PERSONALE CHE CESSA DAL SERVIZIO

DATA DI CESSAZIONE	EROGAZIONE EFFETTIVE	PAGAMENTO PER I PERIODI PER I QUALI NON SI PROCEDE AD EROGAZIONI EFFETTIVE
Tra il 1° gennaio e il 31 maggio	-----	180/180 del Premio riferito al 2° semestre dell'anno precedente a quello di cessazione + Tanti 180-esimi (da 1 a 150) del Premio quanti sono i giorni di servizio prestati nel 1° semestre dell'anno di cessazione <i>Importi utilizzati per l'erogazione effettiva a consuntivo del 1° sem. dell'anno precedente (erogazione mese di novembre dell'anno precedente)</i>
Tra il 1° giugno e il 30 giugno	180/180 del Premio riferito alla rilevazione del 2° semestre dell'anno precedente a quello di cessazione (erogazione effettiva)	Tanti 180-esimi (da 151 a 180) del Premio quanti sono i giorni di servizio prestati nel 1° semestre dell'anno di cessazione <i>Importi utilizzati per l'erogazione effettiva a consuntivo del 2° sem. dell'anno precedente (erogazione mese di giugno dell'anno in corso)</i>
Tra il 1° luglio e il 31 ottobre	-----	180/180 del Premio riferito al 1° semestre dell'anno di cessazione + Tanti 180-esimi (da 1 a 120) del Premio quanti sono i giorni di servizio prestati nel 2° semestre dell'anno di cessazione <i>Importi utilizzati per l'erogazione effettiva a consuntivo del 2° sem. dell'anno precedente (erogazione mese di giugno dell'anno in corso)</i>
Tra il 1° novembre e il 30 novembre	180/180 del Premio riferito alla rilevazione del 1° semestre dell'anno di cessazione (erogazione effettiva)	Tanti 180-esimi (da 121 a 150) del Premio quanti sono i giorni di servizio prestati nel 2° semestre dell'anno di cessazione <i>Importi utilizzati per l'erogazione effettiva a consuntivo del 1° sem. dell'anno in corso (erogazione mese di novembre dell'anno in corso)</i>
Tra il 1° dicembre e il 31 dicembre	-----	Tanti 180-esimi (da 151 a 180) del Premio quanti sono i giorni di servizio prestati nel 2° semestre dell'anno di cessazione <i>Importi utilizzati per l'erogazione effettiva a consuntivo del 1° sem. dell'anno in corso (erogazione mese di novembre dell'anno in corso)</i>

Frario

Scatella no. 2000
[Handwritten signature]

IN TUTTI I CASI SOPRAELENCATI ANDRANNO RECUPERATI GLI IMPORTI CORRISPOSTI A TITOLO DI ANTICIPO.

N.B.: Il numero dei giorni indicato tiene conto delle giornate di servizio prestate e non anche delle eventuali assenze che andranno calcolate secondo il paragrafo "Criteri di erogazione del Premio".

[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page]

TABELLE RETRIBUTIVE ANNO 2008

Erogazione I semestre al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota redditività 70%	Quota Customer Satisfaction 30%	Totale Premio I semestre
7°Q	1.070,00	459,00	1.529,00
7°	1.000,00	428,00	1.428,00
6°	968,00	415,00	1.383,00
5°	857,00	368,00	1.225,00
4°	792,00	339,00	1.131,00
3°	650,00	279,00	929,00
2°	465,00	199,00	664,00
1°	442,00	190,00	632,00

Erogazione II semestre al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota redditività 70%	Quota Customer Satisfaction 30%	Totale Premio II semestre
7°Q	1.070,00	459,00	1.529,00
7°	1.000,00	428,00	1.428,00
6°	968,00	415,00	1.383,00
5°	857,00	368,00	1.225,00
4°	792,00	339,00	1.131,00
3°	650,00	279,00	929,00
2°	465,00	199,00	664,00
1°	442,00	190,00	632,00

Totale erogazioni anno al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota redditività 70%	Quota Customer Satisfaction 30%	Totale Premio annuo
7°Q	2.140,00	918,00	3.058,00
7°	2.000,00	856,00	2.856,00
6°	1.936,00	830,00	2.766,00
5°	1.714,00	736,00	2.450,00
4°	1.584,00	678,00	2.262,00
3°	1.300,00	558,00	1.858,00
2°	930,00	398,00	1.328,00
1°	884,00	380,00	1.264,00

[Handwritten signatures and notes are present throughout the document, including names like 'B...', 'Giacomoni', 'Cristina...', 'Alvaro...', 'Domenico...', 'Dimitri...', 'Pietro...', 'G.R.', and '16' at the bottom center.]

TABELLE RETRIBUTIVE ANNO 2009

[Handwritten signature]

Erogazione I semestre al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota redditività 60%	Quota Customer Satisfaction 20%	Quota Indicatore specifico 20%	Totale Premio I semestre
7°Q	961,00	321,00	321,00	1.603,00
7°	899,00	299,00	299,00	1.497,00
6°	871,00	290,00	290,00	1.451,00
5°	771,00	257,00	257,00	1.285,00
4°	712,00	237,00	237,00	1.186,00
3°	584,00	195,00	195,00	974,00
2°	418,00	139,00	139,00	696,00
1°	397,00	133,00	133,00	663,00

Erogazione II semestre al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota redditività 60%	Quota Customer Satisfaction 20%	Quota Indicatore specifico 20%	Totale Premio II semestre
7°Q	961,00	321,00	321,00	1.603,00
7°	899,00	299,00	299,00	1.497,00
6°	871,00	290,00	290,00	1.451,00
5°	771,00	257,00	257,00	1.285,00
4°	712,00	237,00	237,00	1.186,00
3°	584,00	195,00	195,00	974,00
2°	418,00	139,00	139,00	696,00
1°	397,00	133,00	133,00	663,00

Totale erogazioni anno al 100% del Target

[Handwritten signature]

Livello Inquadramentale	Quota redditività 60%	Quota Customer Satisfaction 20%	Quota Indicatore specifico 20%	Totale Premio annuo
7°Q	1.922,00	642,00	642,00	3.206,00
7°	1.798,00	598,00	598,00	2.994,00
6°	1.742,00	580,00	580,00	2.902,00
5°	1.542,00	514,00	514,00	2.570,00
4°	1.424,00	474,00	474,00	2.372,00
3°	1.168,00	390,00	390,00	1.948,00
2°	836,00	278,00	278,00	1.392,00
1°	794,00	266,00	266,00	1.326,00

[Vertical handwritten notes and signatures on the right margin]

[Vertical handwritten notes on the left margin]

[Large handwritten signatures and notes at the bottom of the page]

TABELLE RETRIBUTIVE ANNO 2010

Erogazione I semestre al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota redditività 60%	Quota Customer Satisfaction 20%	Quota Indicatore specifico 20%	Totale Premio I semestre
7°Q	1.011,00	337,00	337,00	1.685,00
7°	943,00	315,00	315,00	1.573,00
6°	914,00	305,00	305,00	1.524,00
5°	810,00	270,00	270,00	1.350,00
4°	748,00	249,00	249,00	1.246,00
3°	613,00	205,00	205,00	1.023,00
2°	439,00	146,00	146,00	731,00
1°	418,00	139,00	139,00	696,00

Erogazione II semestre al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota redditività 60%	Quota Customer Satisfaction 20%	Quota Indicatore specifico 20%	Totale Premio II semestre
7°Q	1.011,00	337,00	337,00	1.685,00
7°	943,00	315,00	315,00	1.573,00
6°	914,00	305,00	305,00	1.524,00
5°	810,00	270,00	270,00	1.350,00
4°	748,00	249,00	249,00	1.246,00
3°	613,00	205,00	205,00	1.023,00
2°	439,00	146,00	146,00	731,00
1°	418,00	139,00	139,00	696,00

Totale erogazioni anno al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota redditività 60%	Quota Customer Satisfaction 20%	Quota Indicatore specifico 20%	Totale Premio annuo
7°Q	2.022,00	674,00	674,00	3.370,00
7°	1.886,00	630,00	630,00	3.146,00
6°	1.828,00	610,00	610,00	3.048,00
5°	1.620,00	540,00	540,00	2.700,00
4°	1.496,00	498,00	498,00	2.492,00
3°	1.226,00	410,00	410,00	2.046,00
2°	878,00	292,00	292,00	1.462,00
1°	836,00	278,00	278,00	1.392,00

TABELLE RETRIBUTIVE ANNO 2011

Erogazione I semestre al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota redditività 60%	Quota Customer Satisfaction 20%	Quota Indicatore specifico 20%	Totale Premio I semestre
7°Q	1.075,00	358,00	358,00	1.791,00
7°	1.004,00	334,00	334,00	1.672,00
6°	972,00	324,00	324,00	1.620,00
5°	861,00	287,00	287,00	1.435,00
4°	795,00	265,00	265,00	1.325,00
3°	652,00	218,00	218,00	1.088,00
2°	467,00	155,00	155,00	777,00
1°	444,00	148,00	148,00	740,00

Erogazione II semestre al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota redditività 60%	Quota Customer Satisfaction 20%	Quota Indicatore specifico 20%	Totale Premio II semestre
7°Q	1.075,00	358,00	358,00	1.791,00
7°	1.004,00	334,00	334,00	1.672,00
6°	972,00	324,00	324,00	1.620,00
5°	861,00	287,00	287,00	1.435,00
4°	795,00	265,00	265,00	1.325,00
3°	652,00	218,00	218,00	1.088,00
2°	467,00	155,00	155,00	777,00
1°	444,00	148,00	148,00	740,00

Totale erogazioni anno al 100% del Target

Livello Inquadramentale	Quota redditività 60%	Quota Customer Satisfaction 20%	Quota Indicatore specifico 20%	Totale Premio annuo
7°Q	2.150,00	716,00	716,00	3.582,00
7°	2.008,00	668,00	668,00	3.344,00
6°	1.944,00	648,00	648,00	3.240,00
5°	1.722,00	574,00	574,00	2.870,00
4°	1.590,00	530,00	530,00	2.650,00
3°	1.304,00	436,00	436,00	2.176,00
2°	934,00	310,00	310,00	1.554,00
1°	888,00	296,00	296,00	1.480,00

Allegato 2D

*Procedura
Cinque
basta*

Allegato 2D

Allegato 2D

Allegato 2D

Allegato 2D

Allegato 2D

Luca

Ipotesi di Accordo Telecom Italia S.p.A.

Addì 14 maggio 2008, in Roma

tra

la Telecom Italia S.p.A.

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL nazionali e territoriali unitamente al
coordinamento nazionale delle RSU

Trattamento di malattia

Le parti concordano che, fermo restando quanto già previsto in materia dal vigente CCNL, ivi compresa la durata massima del comparto, dal 1° luglio 2008, in applicazione del comma 20 dell'art. 36 del vigente CCNL per i periodi di malattia di durata superiore a 15 giorni continuativi fino ad massimo complessivo di 60 giorni, sarà corrisposta l'intera retribuzione. Inoltre, qualora detti periodi di malattia lunga cadano all'interno dei primi 180 giorni di cui al comma 8 primo alinea dell'articolo sopra citato, non sono considerati utili alla determinazione di detto periodo di 180 giorni.

Ferma restando la durata massima del periodo di comparto, è altresì corrisposta l'intera retribuzione in caso di:

- a) ricovero ospedaliero (ivi compreso il *day hospital*);
- b) terapie salvavita, opportunamente certificate, effettuate presso strutture sanitarie anche non pubbliche;
- c) trattamenti chemio-immuno e radio-terapici, anche se prestati in regime domiciliare;
- d) certificata inabilità lavorativa temporanea derivante dai trattamenti di cui ai punti b) e c), anche se effettuati in regime di *day hospital*, fino ad un massimo di 3 giorni immediatamente successivi.

Dalla retribuzione viene dedotto quanto il lavoratore abbia a percepire per legge da istituti assicurativi, previdenziali od assistenziali obbligatori (Inps, Inail).

Nei casi di eventi morbosi che abbiano comportato il ricorso a terapie salvavita, trattamenti chemio-immuno e radio-terapici, il periodo di sospensione del rapporto di lavoro di cui all'art. 36, comma 13, del vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro potrà essere prolungato di ulteriori 12 mesi.

Nei casi di infortunio sul lavoro o malattia professionale, al dipendente non in prova l'Azienda corrisponderà l'intera retribuzione fino alla guarigione clinica, con deduzione di quanto dovesse eventualmente essere corrisposto direttamente al lavoratore da parte di istituti assicurativi obbligatori (Inps, Inail).

[Vertical handwritten notes on the left margin]

[Vertical handwritten notes on the right margin]

[Large handwritten signatures and notes at the bottom of the page]

Nota a Verbale

Con riferimento alle problematiche relative ai lavoratori con contratto a tempo indeterminato che risultino affetti da patologie derivanti dall'uso di sostanze stupefacenti, si conferma quanto segue:

- a) riconoscimento del trattamento contrattuale previsto per il caso di malattia per le giornate di assenza dal servizio, in seguito al ricovero presso organismi od enti sanitari, pubblici o privati, preposti al recupero dei tossicodipendenti, preventivamente individuati dalle competenti strutture dell'ASSILT a livello nazionale;
- b) nel caso di ricovero di cui al punto a), al lavoratore verrà garantita la conservazione del posto di lavoro anche per i periodi eccedenti i termini massimi definiti dal vigente Contratto Collettivo Nazionale di lavoro, nel limite di tre anni fissato dalla legge.

Le parti convengono di affidare alla Commissione Welfare - con la consulenza tecnico-scientifica dell'ASSILT - la definizione di un elenco di gravi patologie ad integrazione di quanto dalla stessa formulato nel verbale del 14 giugno 2002. I lavori della predetta Commissione dovranno concludersi entro un anno dalla sottoscrizione del presente Accordo.

Telelavoro domiciliare

1. L'istituto del telelavoro domiciliare è disciplinato in Telecom Italia dall'Accordo 1° luglio 1998 tra Telecom Italia S.p.A e SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILTE-UIL, dall'Accordo interconfederale del 9 giugno 2004 che ha recepito l'Accordo Quadro europeo sul telelavoro, nonché dall'art. 22 del vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

Nel rispetto dei principi generali richiamati dai predetti Accordi, il ricorso al telelavoro, motivato da specifiche esigenze organizzative, potrà essere disciplinato di volta in volta da specifici accordi che individueranno le modalità, i tempi di erogazione della prestazione lavorativa ed eventuali rimborsi spese.

2. Nel caso in cui il lavoratore richieda di terminare il regime di telelavoro, fermi restando i tempi minimi di permanenza nel predetto regime come definiti negli specifici accordi, le soluzioni di rientro saranno realizzate entro sei mesi dalla presentazione della richiesta da parte del lavoratore. Le soluzioni riallocative saranno ricercate secondo il seguente ordine di priorità:

- a) stessa mansione attuale e stessa sede di lavoro anteriore all'inserimento nel regime di telelavoro;
- b) mansione diversa da quella attuale nel rispetto del livello inquadramentale del lavoratore interessato e stessa sede anteriore all'inserimento nel regime di telelavoro;
- c) stessa mansione attuale o, comunque, mansione coerente con il livello inquadramentale del lavoratore, in sede di lavoro diversa da quella anteriore all'inserimento nel regime di telelavoro e più vicina a quella di residenza dello stesso.

3. Con riferimento al Verbale di esame congiunto del 7 novembre 2000 in materia di telelavoro domiciliare del Servizio "1254", in relazione all'evoluzione del mercato immobiliare, gli importi erogati a titolo di rimborso spese per l'occupazione di una porzione di spazio

[Handwritten signatures and notes on the left margin]

[Handwritten signature at the top right]

[Handwritten signatures and notes on the right margin]

[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page]

domiciliare dedicato alle attività lavorative per i telelavoratori del Servizio 1254 sono rivalutati, con effetto dal 1° luglio 2008, nella misura del 20% per tutti coloro che hanno iniziato il regime del telelavoro entro il 31 dicembre 2005.

Portatori di handicap

Ad integrazione di quanto stabilito dall'art. 39, comma 1, del vigente CCNL, a decorrere dal 1° luglio 2008 i permessi mensili e giornalieri di cui alla legge del 5 febbraio 1992, n. 104, saranno ritenuti utili ai fini della maturazione dei permessi sostitutivi delle festività religiose soppresse dalla legge 5 marzo 1977, n. 54, nonché del Premio Annuo.

Sviluppo professionale

1. In merito a quanto previsto dall'art. 23, lettera D), del vigente Contratto Collettivo Nazionale di lavoro, i criteri di impiego e di mobilità professionale dei lavoratori sono attuati valorizzando l'utilizzo dei medesimi, oltre che in tutti i compiti principali ed accessori relativi alla propria attività, anche in compiti professionalmente analoghi o complementari ad altre attività del settore operativo di appartenenza.
2. La professionalità delle risorse è riconosciuta, in relazione alla crescente complessità dei contenuti professionali espressi, mediante l'assegnazione, in funzione del completo sviluppo della professionalità stessa, al livello superiore, fermo restando che tale assegnazione non comporta necessariamente un cambiamento delle attività.
3. In relazione a quanto sopra indicato, per effetto della sottoscrizione del presente Accordo varranno le regole di seguito riportate:
 - il personale inquadrato al livello 3 maturerà l'anzianità necessaria per poter essere inquadrato al livello 4, trascorsi 36 mesi di effettivo servizio al predetto livello 3 e previa valutazione dell'Azienda.
 - il personale inquadrato al livello 4 che svolge attività specialistiche o di coordinamento operativo, maturerà l'anzianità necessaria per poter essere inquadrato al livello 5 trascorsi 36 mesi di effettivo servizio al predetto livello 4 e previa valutazione dell'Azienda.
4. Per i lavoratori con rapporto di lavoro a tempo parziale i periodi di cui al comma precedente sono incrementati di ulteriori 12 mesi di effettivo servizio, decorsi i quali maturerà l'anzianità necessaria per poter dar corso al riconoscimento del livello superiore, previa valutazione dell'Azienda.

Formazione

1. Le parti ribadiscono l'importanza che la formazione riveste nella valorizzazione professionale dei lavoratori, nell'ottica di rafforzare le professionalità presenti in Azienda, in coerenza con l'evoluzione organizzativa aziendale.

2. Le parti condividono l'esigenza di operare interventi formativi e di aggiornamento mirati ed adeguati al mutato contesto tecnologico e di mercato e funzionali alla manutenzione, al riorientamento ed al consolidamento delle conoscenze dei lavoratori interessati, in via prioritaria al personale che non abbia conseguito l'inquadramento superiore al compimento dei termini previsti.
3. Nell'ottica di rafforzare il sistema partecipativo, già attivo a livello di settore, le parti ritengono opportuno prevedere in Azienda, a livello territoriale, incontri finalizzati all'analisi delle tempistiche, delle modalità, della qualità e della quantità dei contenuti della formazione erogata. Gli incontri territoriali avverranno di norma con cadenza annuale e, comunque, su richiesta di una delle Parti.
4. L'Azienda conferma l'impegno a conservare nella cartella personale del lavoratore, la documentazione inerente la partecipazione a corsi di formazione aziendale.
5. A far data dal 1° luglio 2008 la formazione svolta in Azienda sarà certificata dalla struttura competente su richiesta del lavoratore a conclusione del corso.

Permessi Studio

1. Ad integrazione di quanto disposto dall'art. 34 del vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, i lavoratori studenti universitari dal 1° luglio 2008 possono fruire, a giornate intere o a semiturni, di cinque giorni di permesso annuale - riproporzionati per il personale con rapporto di lavoro a tempo parziale verticale o misto - da recuperare entro il 31 dicembre dell'anno solare di fruizione.
2. La compensazione avrà luogo in via posticipata e, compatibilmente con le esigenze tecnico organizzative della Struttura di appartenenza, mediante prestazioni integrative del normale orario giornaliero di lavoro, di durata minima di 30 minuti e massima di 90 minuti giornalieri, da rendere senza soluzione di continuità, di norma, rispetto al termine dell'orario di lavoro ovvero anche a giornata intera o a semiturno, nelle giornate di "libero lavorativo" per il personale partecipante a turnazioni per servizi il cui arco temporale di effettivo presidio sia inferiore a sei giorni settimanali.
3. La spettanza annua di permessi non fruiti non potrà essere cumulata con quella dell'anno successivo.
4. Le ore non compensate saranno considerate a tutti gli effetti assenze non retribuite.
5. Nel caso di assunzione o cessazione in corso d'anno, i predetti permessi saranno riproporzionati.
6. I lavoratori di cui al comma 1 che abbiano superato almeno tre su cinque esami, sostenuti nel corso di ciascun anno solare, saranno esonerati dal recupero di due giorni di permesso fruiti.

parto del contratto

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Nota a Verbale

Attesa la particolare modalità di svolgimento della prestazione lavorativa del personale di cui alla Nota a Verbale all'art. 26 del vigente CCNL e del personale Venditore, per il medesimo, l'accesso all'istituto e le modalità operative sono individualmente definite da ciascun lavoratore con la struttura gerarchica di riferimento.

Reperibilità

Per ogni ora di reperibilità spetta al lavoratore un'indennità pari al 25% della quota oraria della retribuzione mensile come composta all'art. 30 del CCNL (Lavoro supplementare, straordinario, festivo e notturno). L'indennità sarà pari al 30% qualora il turno di reperibilità sia svolto di domenica o negli altri giorni festivi.

La reperibilità non può essere richiesta per un periodo inferiore a 8 ore per le prestazioni con inizio nella fascia oraria tra le ore 22.00 e le ore 7.00 nonché di norma per quelle prestate nelle giornate di domenica e festività infrasettimanali; per le restanti fasce orarie e/o giornate la reperibilità non verrà inoltre di norma richiesta per periodi inferiori alle 4 ore. Eventuali richieste di reperibilità per periodi inferiori nei suddetti orari/giorni, relative comunque a prestazioni di reperibilità con inizio tra le ore 7.00 e le ore 22.00, sono oggetto di confronti preventivi con le RSU con specifico riferimento alle motivazioni tecniche e/o commerciali. Per i turni di reperibilità relativi a periodi inferiori a 8 ore le indennità di cui al precedente comma sono maggiorate del 5%.

Saranno parimenti oggetto di confronto preventivo con le RSU le variazioni relative al piano delle reperibilità disposte dall'Azienda con specifico riferimento anche ai motivi tecnico organizzativi.

Conformemente al citato art. 27, comma 2, il periodo di reperibilità sarà comunicato al lavoratore con un preavviso minimo di 48 ore.

L'Azienda non può disporre turni di reperibilità per giornate nelle quali il lavoratore risulti assente dal lavoro a titolo di ferie o malattia per l'intera giornata lavorativa, ovvero per assenze a qualsiasi titolo nel caso l'assenza si prolunghi continuativamente per più giornate.

Intervento in Reperibilità effettuato direttamente sul sito o da remoto con mezzi telematici

Ferma restando la previsione dell'art. 27, comma 1, del CCNL, l'intervento in reperibilità può essere effettuato sia direttamente sul sito in cui si è verificata la criticità, sia da remoto con mezzi telematici resi disponibili dall'Azienda.

Con riferimento all'intervento effettuato direttamente sul sito, sarà considerato tempo complessivo di intervento quello necessario dal momento della chiamata per raggiungere il sito e rientrare dal medesimo.

[Handwritten signatures and notes are present throughout the page, including a large signature on the left margin and several smaller ones at the bottom.]

Restano fermi i criteri e le prassi in atto che regolano per il lavoratore in reperibilità l'utilizzo dell'automezzo e degli strumenti di collegamento assegnati.

E' intervento effettuato da remoto con mezzi telematici quello effettuato da lavoratori che operano in regime di reperibilità tecnico-specialistica a carattere operativo, attraverso l'utilizzo di dotazioni telematiche aziendali. L'inizio dell'intervento da remoto coincide con l'attivazione, da parte del lavoratore, delle dotazioni telematiche aziendali. Il suddetto intervento da remoto è retribuito qualora sia stato richiesto dal preposto e sia di durata minima complessiva non inferiore a 30 minuti nell'arco del turno di reperibilità. Al lavoratore chiamato a fornire almeno tre interventi da remoto, nell'arco del turno di reperibilità, della durata complessiva inferiore a 30 minuti, è garantita, comunque, la retribuzione pari a 30 minuti.

Ai lavoratori inquadrati fino al 5° livello, per interventi effettuati nel periodo di reperibilità, sono corrisposte, in aggiunta alla normale retribuzione, le maggiorazioni previste dall'art. 30, comma 10, del vigente CCNL fermi restando i limiti di cui al comma 3 per i casi ivi previsti.

Note a Verbale

Ferma restando la disciplina del lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno di cui al CCNL, per i lavoratori che nel giorno di riposo settimanale ovvero in ore notturne siano chiamati ad effettuare interventi da remoto con mezzi telematici di durata minima complessiva non inferiore a 30 minuti nell'arco del turno di reperibilità, o siano chiamati ad effettuare interventi direttamente sul sito, il riposo compensativo si applica secondo quanto previsto al successivo capitolo "Riposo Compensativo".

Le Parti concordano che, ai lavoratori che nel giorno di riposo settimanale siano chiamati ad effettuare almeno tre interventi da remoto con mezzi telematici della durata complessiva inferiore a 30 minuti, sarà riconosciuto un riposo compensativo pari a mezza giornata del normale orario di lavoro giornaliero così come previsto alla lettera b) del successivo capitolo "Riposo Compensativo".

Le Parti altresì concordano che, ai lavoratori che, in ore notturne, siano chiamati ad effettuare almeno tre interventi da remoto con mezzi telematici della durata complessiva inferiore a 30 minuti, di cui almeno uno sia iniziato tra le ore 2,00 e le ore 5,00 del mattino, sarà riconosciuto un riposo compensativo pari a mezza giornata del normale orario di lavoro giornaliero, così come previsto alla lettera b) del successivo capitolo "Riposo Compensativo".

Le Parti concordano che, gli ambiti organizzativi di applicazione, anche in via sperimentale, nonché le modalità operative atte a garantire la risoluzione dell'anomalia per assicurare la continuità/funzionalità del servizio e/o dell'impianto, nonché le modalità di misurazione attraverso le dotazioni telematiche della durata degli interventi da remoto saranno definiti con Accordi specifici dalle singole realtà macro-organizzative.

Le Parti altresì concordano che, le predette norme in materia di reperibilità da remoto, entreranno in vigore entro sei mesi dalla data di sottoscrizione del presente Accordo.

In considerazione degli elementi di novità introdotti dal presente Accordo in materia di reperibilità, le Parti concordano infine di realizzare, con cadenza annuale e in sede nazionale, un monitoraggio relativo agli andamenti qualitativi e quantitativi delle prestazioni effettuate in reperibilità.

Riposo compensativo

Anton

Ferma restando la disciplina del lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno di cui al vigente CCNL, per i lavoratori che nel giorno di riposo settimanale ovvero in ore notturne siano chiamati in servizio a prestare la loro opera per esigenze di carattere eccezionale, il riposo compensativo è regolato secondo quanto di seguito indicato.

Nel caso di lavoro supplementare o straordinario effettuato nel giorno di riposo settimanale, tale riposo compensativo sarà pari:

- a) ad una giornata intera qualora la prestazione lavorativa sia di durata non inferiore al normale orario giornaliero;
- b) a mezza giornata nel caso di una qualsivoglia prestazione lavorativa in carenza dei requisiti di cui sopra.

Nel caso di lavoro supplementare o straordinario prestato in ore notturne durante il giorno di riposo settimanale, si applica, in quanto sia più favorevole, la normativa di cui al comma seguente.

Nel caso di lavoro supplementare o straordinario effettuato in ore notturne il riposo compensativo sarà pari:

- a) ad una giornata intera qualora la prestazione lavorativa sia iniziata prima delle ore 2,00 e si protragga oltre le ore 5,00 del mattino;
- b) a mezza giornata qualora la prestazione sia iniziata prima delle ore 2,00 ma non si protragga oltre le 5,00 o sia collocata tra le 2,00 e le 5,00 o a cavallo delle ore 5,00 del mattino.

Ai fini del riposo compensativo, per mezza giornata s'intende metà del normale orario di lavoro giornaliero.

Nei predetti casi i riposi compensativi non possono dar luogo a recupero di prestazioni, né a decurtazioni della normale retribuzione mensile, né possono essere sostituiti da compenso alcuno.

Qualora nel giorno seguente la domenica o quello in precedenza fissato come giorno di riposo settimanale il lavoratore sia già libero dal servizio per festività infrasettimanale o per giorno "lavorativo libero", il riposo compensativo sarà fatto godere nella prima giornata lavorativa immediatamente successiva. Analogamente si procederà qualora le esigenze di carattere eccezionale, per le quali il lavoratore è stato chiamato in servizio, si protragcano oltre il giorno di riposo. Viceversa, qualora il giorno della prestazione supplementare o straordinaria notturna il lavoratore risulti poi assente dal servizio per qualsiasi motivo, la mezza giornata o la giornata intera di riposo compensativo non verrà concessa restando totalmente assorbita dalla predetta assenza (fatta eccezione per il lavoro supplementare o straordinario prestato in ore notturne nelle giornate di riposo settimanale, per cui troverà applicazione la normativa di cui al 2° comma).

Jeter

Orario di lavoro

Adelio

*Castelli
Doroti Mer*

[Signature]

La durata normale dell'orario di lavoro settimanale è fissata in 38 ore e 10 minuti.

Nei confronti del personale partecipante a turnazioni per la copertura di un arco orario giornaliero almeno pari a 15 ore, la durata normale dell'orario di lavoro settimanale è stabilita in 37 ore e 40 minuti.

[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page]

Per il personale addetto ai servizi di informazione ed alla trasmissione radiomarittima, la durata normale dell'orario di lavoro settimanale sarà pari a 36 ore e 10 minuti e a 36 ore in caso di prestazione lavorative rese con turnazioni 0-24.

I suddetti orari di lavoro, assorbono le riduzioni di orario di lavoro previste dal vigente CCNL fino a concorrenza con le stesse, secondo quanto disposto dall'art. 26, comma 13, del vigente CCNL.

Nei confronti del personale addetto ai servizi di informazione con orario settimanale pari a 36 ore è confermato il riconoscimento di 32 ore di permesso retribuito collettivo in ragione d'anno; al personale addetto alla trasmissione radiomarittima vengono confermate 8 ore di permesso retribuito collettivo in ragione d'anno a fronte di una durata dell'orario settimanale pari a 36 ore.

Il lavoratore è tenuto a registrare l'inizio e il termine della prestazione lavorativa giornaliera, nonché l'inizio e la fine dell'intervallo meridiano.

Al lavoratore per il quale non sia previsto l'intervallo meridiano e che abbia un orario di lavoro giornaliero eccedente il limite di 6 ore è riconosciuta, dal 1° luglio 2008, una *pausa* dal lavoro, per i fini di cui all'art. 8, comma 1, del D.Lgs. n. 66/2003. In particolare:

- per il personale addetto al videoterminale soggetto a pause dall'attività svolta al videoterminale - secondo quanto definito dal D.Lgs. n. 626/94 - e con orario di lavoro giornaliero continuato superiore al limite di sei ore, la *pausa* centrale, retribuita, è di durata pari a 15 minuti e a tutti gli effetti sospensiva dell'attività lavorativa, e come tale assolve la funzione della *pausa*, di durata pari a 10 minuti, di cui al D.Lgs. n. 66/2003;

- per il personale non addetto ad attività di videoterminale ai sensi del D.Lgs. n. 626/94 e con orario di lavoro giornaliero continuato superiore al limite di sei ore che durante la *pausa* dal lavoro è tenuto a restare a disposizione nei pressi del luogo ove svolge la sua prestazione di lavoro al fine di poter intervenire in caso di necessità e/o urgenza, la predetta *pausa*, di durata pari a 10 minuti, si intende retribuita. In caso di intervento il lavoratore completerà la fruizione della suddetta *pausa* al termine dell'intervento.

Ai fini dell'applicazione in Azienda degli artt. 50 e seguenti del D.Lgs n. 626/94, e fermo restando quanto precedentemente indicato, viene confermato il seguente regime di pause per il personale addetto ai Servizi di Informazione operante in particolare al Nucleo Operativo Directory Assistance e al Centro di Lavoro Servizi Internazionali.

Per i turni spezzati si procederà ad un'articolazione della turnistica modulata secondo modalità che prevedono un inizio di prestazione sfalsata nonché una pausa di 15 minuti di interruzione dell'attività al videoterminale non oltre 120 minuti di lavoro. Per tali turni resta inoltre confermata la durata della pausa ordinaria non retribuita che si intende a tutti gli effetti interruzione del lavoro al videoterminale; la stessa, ove prevista, sarà tendenzialmente collocata entro 4 ore e 15 minuti dall'inizio della prestazione.

I criteri di cui sopra saranno parimenti utilizzati per il riconoscimento delle pause per le prestazioni fornite al videoterminale "servizio 12" dal personale con orario di lavoro part time.

Per le turnazioni ad orario continuato valgono di cui alla tabella di seguito riportata:

	Pausa a metà prestazione	Alte pause
Orario continuato	1 da 30 minuti	1 da 10 minuti e 1 da 5 minuti da collocarsi verso il centro di ciascuno dei due semiturni.
Orario continuato part time 3/4	1 da 30 minuti	1 da 5 minuti da collocarsi nel primo semiturno se la pausa da 30 minuti è

Vertical handwritten notes on the left margin:

- 0-24
- 36 ore
- CCNL
- 66/2003
- 626/94
- 15 minuti
- 10 minuti
- 8 ore
- 32 ore

Vertical handwritten notes on the right margin:

- 24
- 15 minuti
- 10 minuti
- 8 ore

Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page:

- Several illegible signatures and initials.
- A stamp with a date, possibly 2008.
- Other illegible markings and stamps.

		effettuata dopo 3 ore di prestazione, nel secondo semiturno in caso contrario.
--	--	--

Nei confronti di tutto il personale che opera in orario base, non soggetto quindi ad archi di turnazione, che fruisce di flessibilità in ingresso, la predetta è riconosciuta, dal 1° luglio 2008, sia a livello centrale che territoriale, dalle ore 8.00 alle ore 9.30; resta confermata la flessibilità in intervallo meridiano, ove prevista, da un minimo di 30 ad un massimo di 60 minuti, con compensazione giornaliera globale dell'orario di lavoro. Il lavoratore non potrà comunque anticipare l'uscita rispetto all'orario base in vigore in ciascun ambito organizzativo.

Nota a Verbale

Le Parti si danno reciprocamente atto che la pausa di cui al comma 7 non configura intervallo ai sensi dell'art 26 comma 4 del vigente CCNL.

In relazione alla modalità della prestazione resa in turno, è confermata nei confronti del personale delle strutture di Customer Service e delle strutture di ex Wireline Services, impegnato in turnazioni con arco orario di presidio pari o superiore alle 15 ore, una riduzione dell'orario di lavoro pari a otto ore annue riproporzionate nei confronti del personale con orario di lavoro a tempo parziale.

Giorni festivi - Riposo settimanale

Ai lavoratori sono riconosciute 12 ore annuali di permesso retribuito che assorbono, per la domenica in cui è celebrata l'ex festività del 4 novembre, il compenso previsto per le festività nazionali coincidenti con la domenica dall'Accordo Interconfederale del 3 dicembre 1954, di cui all'art. 28, comma 7, del vigente CCNL.

Le suddette ore sono riconosciute al personale con rapporto di lavoro a tempo parziale, in misura proporzionale alla ridotta prestazione lavorativa.

I permessi di cui al presente articolo, al pari di quelli sostitutivi delle festività soppresse di cui al citato art. 28 del vigente CCNL, dovranno essere di norma fruiti entro l'anno di maturazione per turni interi, semiturni, ovvero per gruppi di trenta minuti. Per quanto riguarda i criteri di maturazione e le ulteriori modalità di fruizione, qui non richiamate, si applicano le previsioni contenute nell'art. 26, commi 9 e 11, del vigente CCNL.

Con riferimento alla facoltà di disporre, da parte dell'Azienda, lo spostamento dei turni di riposo settimanale di cui all'art. 29, comma 3, del vigente CCNL, qualora lo spostamento sia disposto senza il preavviso di almeno due giorni antecedenti a quello già fissato per il riposo, il lavoratore ha diritto per tale giornata al compenso per lavoro festivo di cui all'art. 30 del vigente CCNL, in aggiunta alla normale retribuzione.

Le festività nazionali ed infrasettimanali, nonché la festività del Santo Patrono, non possono essere normalmente destinate quali seconde giornate di libertà per i lavoratori in turno che fruiscono di dette seconde giornate di libertà non sempre in coincidenza con il sabato. Qualora tale coincidenza si verifichi e non risulti possibile, per esigenze di servizio, lo spostamento della giornata di libertà ad altro giorno della settimana, spetta un compenso pari a quello previsto dall'Accordo Interconfederale del 3 dicembre 1954.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno

Per ciascuna ora di lavoro prestata dai lavoratori in turno ordinario nei giorni feriali nella fascia oraria 20,00-22,00 è riconosciuta una maggiorazione pari al 7% della quota oraria della retribuzione mensile, non cumulabile con eventuali diversi compensi previsti dalla vigente contrattazione collettiva. Tale maggiorazione non è utile ai fini del computo dei vari istituti contrattuali e di legge a corresponsione indiretta e differita né ai fini della determinazione della retribuzione oraria giornaliera, in quanto già comprensiva della loro incidenza sugli istituti stessi.

Per ciascuna ora di lavoro prestata dai lavoratori in turno ordinario nella fascia notturna dei giorni festivi è riconosciuta una maggiorazione pari all'80% della quota oraria della retribuzione mensile, che assorbe le corrispondenti maggiorazioni previste dal vigente CCNL.

Le ore di lavoro supplementare o straordinario di cui al successivo capitolo "Reperibilità" verranno compensate con le maggiorazioni per "lavoro straordinario festivo" o "lavoro straordinario notturno festivo", rispettivamente pari al 50% e all'80% della quota oraria della retribuzione mensile, salvo i casi in cui, ai sensi della contrattazione collettiva vigente, spettino un diverso compenso.

Per ciascuna ora di lavoro "festivo con riposo compensativo", cioè prestato dai lavoratori in turno ordinario di domenica con diversa collocazione del riposo settimanale, è riconosciuta una maggiorazione pari al 22% della quota oraria della retribuzione mensile, salvo i casi in cui, ai sensi della contrattazione collettiva vigente, spettino un diverso compenso.

Tale maggiorazione assorbe quella prevista allo stesso titolo dall'art. 30, comma 11, del vigente CCNL.

I suddetti compensi, non cumulabili fra loro, né con altri previsti dalla vigente contrattazione collettiva, non sono utili ai fini del computo dei vari istituti contrattuali e di legge a corresponsione indiretta e differita né ai fini della determinazione della retribuzione oraria e giornaliera, in quanto sono già comprensivi della loro incidenza sugli istituti stessi.

Ai lavoratori inquadrati nei livelli superiori al 5°, in quanto personale con funzioni direttive, non spetta il solo compenso per le prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro.

Ferie

I lavoratori in servizio al 19 luglio 2000 maturano un periodo di ferie annuale pari a ventisette giorni lavorativi con corresponsione della retribuzione. Per i lavoratori assunti dopo il 19 luglio 2000 il predetto periodo è pari a ventiquattro giorni lavorativi, aumentato di tre giorni raggiunti dieci anni di anzianità di servizio; tale previsione assorbe quanto previsto per gli stessi lavoratori dall'art. 31, comma 1, del vigente CCNL.

In applicazione di quanto previsto dall'art. 31, comma 1, del vigente CCNL, i suddetti giorni di ferie sono pari, rispettivamente, a ventitre e venti; nel caso di orario di lavoro concentrato in meno di cinque giorni alla settimana, i numeri di giorni di ferie di cui al comma 1 sono divisi in misura proporzionale.

Flessibilità tempestiva

[Vertical handwritten notes on the left margin]

[Vertical handwritten notes on the right margin]

[Large handwritten signatures and notes at the bottom of the page]

[Handwritten signature]

Nelle ipotesi di variazione della collocazione della prestazione lavorativa di cui all'art. 26, comma 2, del vigente CCNL, al fine di garantire il rispetto dell'intervallo temporale di cui all'art. 7 Dlgs n. 66/2003, sono stabilite dal 1° luglio 2008 le seguenti modalità:

- il turno ordinario antecedente è ridotto rispetto alla durata normale per un massimo di 3 ore e/o anticipato valutando eventuali necessità del lavoratore e comunque compatibilmente con le esigenze tecnico organizzative del servizio, rispetto alla sua collocazione;
- la prestazione lavorativa non effettuata a causa di tale meccanismo, è recuperata, di norma, nell'arco dei 30 giorni immediatamente successivi alla variazione della prestazione di cui sopra con la protrazione, dell'orario giornaliero di lavoro e con la possibilità di frazionare il recupero delle ore non lavorate in più giornate, contemperando le disponibilità indicate dal lavoratore con le esigenze di servizio e comunque per periodi minimi di 30 minuti. A richiesta di una delle Parti potranno essere concordate, a livello territoriale, diverse modalità di recupero.

Le prestazioni effettuate a titolo di recupero ai sensi del comma precedente, sono compensate con il trattamento retributivo previsto dall'art. 26, comma 2, del vigente CCNL, la cui percentuale di maggiorazione viene elevata, dal 1° luglio 2008, al 25%.

Al fine di agevolare i lavoratori ai quali è richiesto il cambio turno in relazione alle esigenze di cui all'art. 26, comma 2, del CCNL, con collocazione in orario notturno del turno modificato, sono di norma apprestate le disponibilità logistiche previste per gli interventi in reperibilità, con particolare riguardo alla possibilità di utilizzo dell'automezzo sociale.

Le esigenze tecnico-produttive nonché le modalità applicative (tempo, luogo, tipologia d'intervento, professionalità interessate) sono oggetto di comunicazione preventiva alle RSU almeno 48 ore prima dall'effettuazione del cambio turno.

Fermo restando il rispetto dell'esame a consuntivo di cui all'art. 26, comma 2, ultimo periodo del vigente CCNL, l'Azienda fornisce con apposita informativa alle RSU, con cadenza di norma bimestrale, il quadro delle esigenze/attività di livello territoriale che possono richiedere l'applicazione dell'istituto nell'arco del bimestre successivo, fatte salve diverse modalità già in atto.

Nota a Verbale

Con riferimento alle previsioni di cui all'art. 26, comma 2, del vigente CCNL, cui l'Azienda si impegna a conformare i propri comportamenti operativi, le Parti si danno atto che l'esigenza di continuità e funzionalità del servizio richiede la collocazione degli interventi secondo modalità tali da non pregiudicare con gli stessi le predette continuità e funzionalità, tenuto anche conto della natura di pubblica utilità dei servizi forniti dall'Azienda.

Le Parti convengono che si faccia ricorso all'istituto della flessibilità tempestiva per interventi di almeno quattro ore.

Le parti si danno reciprocamente atto che la riduzione della prestazione lavorativa non comporta, indipendentemente dalla durata oraria, il mancato riconoscimento del buono pasto di cui al successivo capitolo "Sistema di Refezione" e, in presenza delle condizioni contrattualmente previste, del mancato rientro.

[Vertical handwritten notes on the left margin]

[Vertical handwritten notes on the right margin]

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

[Handwritten signature]

Sede e posto normale di lavoro

Per *Sede di Lavoro* s'intende il Comune nel quale è situato il *Posto normale di Lavoro*.

E' considerato *Posto normale di Lavoro* il luogo dove abitualmente il lavoratore deve trovarsi all'inizio dell'orario di lavoro per prendere servizio, sia che debba ivi prestare la sua attività fino al termine del predetto orario, sia che da esso debba successivamente spostarsi.

[Handwritten signature]

Mutamento temporaneo del luogo della prestazione lavorativa.

Per esigenze di servizio il lavoratore può essere comandato a svolgere attività lavorativa fuori dal proprio *posto normale di lavoro*, ferma restando la sede, ovvero fuori dalla propria sede di lavoro; in entrambe le ipotesi il lavoratore è tenuto ad osservare l'orario del posto di lavoro presso il quale è comandato a prestare l'attività lavorativa.

Ai lavoratori operanti stabilmente all'esterno che si avvalgono dell'automezzo sociale per lo svolgimento della propria attività lavorativa - prelevandolo all'inizio dell'orario giornaliero di lavoro e depositandolo al termine dell'orario di lavoro medesimo - ove l'attività sia svolta nell'ambito della *Sede di Lavoro*, il mancato rientro al proprio posto normale di lavoro per la fruizione dell'intervallo meridiano, verrà risarcito attraverso la corresponsione di un importo forfetario giornaliero pari a 5,42 euro.

L'importo di cui al precedente comma, di carattere risarcitorio per l'espletamento di attività in luoghi sempre diversi dal posto normale di lavoro, verrà corrisposto anche al restante personale qualora la prestazione fornita entro la sede di lavoro, sia svolta con le medesime modalità e con le prassi in vigore per il personale operante all'esterno e per una durata dell'attività resa all'esterno pari ad almeno quattro ore a cavallo dell'intervallo meridiano.

Ai lavoratori inviati per esigenze di servizio al di fuori della propria Sede di Lavoro ed entro la Provincia, in ipotesi di prestazione che dia luogo alla ripresa dell'attività lavorativa dopo l'intervallo meridiano, sarà consentita la possibilità di optare tra i seguenti trattamenti:

- un importo forfetario, a titolo indennitario pari, dal 1° luglio 2008 a 9,87 euro, dal 1° settembre 2008 a 10,37 euro e dal 1° gennaio 2009 a 10,87 euro; tali importi assorbono l'ordinario trattamento di refezione. Agli effetti di cui all'art. 2120, comma 2, del Codice Civile, l'importo di cui al presente comma non rientra nella base di determinazione di istituti retributivi diretti, indiretti, immediati o differiti e, in particolare, del Trattamento di Fine Rapporto;
- rimborso del primo pasto a piè di lista nel limite massimo, dal 1° luglio 2008, di 10,07 euro (compresa Iva) dietro la presentazione di idonea documentazione fiscale e a fronte di una durata dell'intervallo meridiano pari a 60 minuti; il predetto limite sarà pari a 10,37 euro (compresa Iva) dal 1° settembre 2008 e pari a 10,87 euro (compresa Iva) dal 1° gennaio 2009.

[Handwritten signature]

Ai lavoratori, comandati dall'Azienda, per esigenze di servizio, a prestare attività lavorativa fuori dalla propria Provincia in cui insiste la Sede di Lavoro ed entro il territorio nazionale, è riconosciuto il rimborso per intero delle spese di viaggio, dietro presentazione dei titoli relativi, nonché di quelle sostenute in relazione all'esigenza di consumare uno o più pasti e di pernottare fuori dalla propria residenza secondo i criteri e le modalità di seguito indicati:

[Vertical handwritten notes on the left margin]

[Vertical handwritten notes on the right margin]

[Large handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

B...

- a) rimborso del primo e del secondo pasto, qualora il lavoratore si trovi in trasferta oltre le ore 14,00 e oltre le ore 20,00, dietro presentazione di idonea documentazione fiscale, nel limite massimo, per ciascun pasto, di 24,20 euro; nel caso di trasferta completa (due pasti e pernottamento) è riconosciuto - fermo restando, ai fini del rimborso, l'onere documentale sopra definito - il limite cumulativo di 48,40 euro; nel caso di trasferte che comportino il diritto al rimborso di un solo pasto il lavoratore potrà optare per un rimborso forfetario per refezione di importo analogo a quello previsto al comma 4 primo alinea del presente capitolo. Per i lavoratori inquadrati in livelli superiori al 5, il rimborso delle spese di vitto è riconosciuto, anche oltre gli importi predetti, nei limiti della normalità.
- b) pernottamento: è previsto l'uso di alberghi con i quali l'Azienda abbia stipulato apposita convenzione; in caso di impossibilità a fruire di alberghi convenzionati è ammesso il rimborso della spesa sostenuta nel limite massimo di 200,00 euro per pernottamento;
- c) rimborso spese di viaggio con facoltà di utilizzo per i viaggi ferroviari della 1° classe;
- d) per ogni giornata di trasferta che comporti pernottamento nella località della trasferta, ai lavoratori inquadrati fino al livello 5, è riconosciuto un rimborso per spese non documentabili pari a 10,00 euro; il predetto rimborso è riconosciuto anche qualora il lavoratore trascorra la notte in viaggio, pernottando sul mezzo di trasporto (vagone letto, cabina e sistemazioni equivalenti. Ai medesimi lavoratori, per ogni giornata di trasferta in cui la presenza lavorativa presso la sede di trasferta abbia coinciso con il normale orario giornaliero di lavoro e nella quale inoltre il lavoratore abbia viaggiato, al di fuori di detto orario, utilizzando un mezzo pubblico di trasporto per raggiungere la località di trasferta ovvero per rientrare da questa, viene erogata una indennità, commisurata al numero di ore intere di viaggio - con arrotondamento per difetto o per eccesso nel caso, rispettivamente, di frazioni inferiori o pari a mezz'ora ovvero superiori a mezz'ora - di importo unitario pari a 9,40 euro;
- e) per ogni giornata di trasferta, con permanenza nella località di trasferta, pari o superiore alla durata del normale orario giornaliero, ai lavoratori inquadrati in livelli superiori al 5 è riconosciuto un rimborso per spese non documentabili pari a 21,00 euro.
- f) nel caso di trasferte pari o superiori a trenta giorni è ammesso, in alternativa ai trattamenti di cui sopra, un rimborso spese forfetario pari a 38,50 euro giornalieri; tale importo è comprensivo di qualunque spesa eventualmente sostenuta, ad eccezione delle spese di viaggio sostenute per recarsi presso la località di trasferta e per rientrare presso la Sede di Lavoro al termine della trasferta stessa.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Ai lavoratori, comandati dall'Azienda a prestare temporaneamente ed episodicamente attività lavorativa al di fuori del territorio nazionale, spetta il rimborso a piè di lista delle spese documentate per pasti e pernottamenti, nei limiti della normalità, nonché un importo giornaliero, a titolo di rimborso spese non documentabili, pari, rispettivamente a 23,10 euro per i lavoratori inquadrati fino al livello 5 e a 45,50 euro per quelli inquadrati ai livelli superiori.

Gli importi di cui ai precedenti commi 2, 5 e 6 si applicano dal 1° luglio 2008.

Trasferimenti

Il lavoratore, per comprovate esigenze tecnico organizzative, può essere trasferito da una sede di lavoro ad un'altra dell'Azienda; in tali occasioni si terrà conto delle obiettive e comprovate ragioni che il lavoratore dovesse addurre contro il trasferimento con particolare attenzione di quelle eventualmente addotte dai lavoratori ultra cinquantenni.

Il lavoratore trasferito per esigenze di servizio conserva, in quanto più favorevole, il trattamento economico goduto precedentemente, escluse quelle indennità e competenze, anche in natura, che

[Handwritten notes on the left margin]

[Handwritten notes on the left margin]

[Handwritten notes on the left margin]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures and notes at the bottom]

siano inerenti alle condizioni locali o alle prestazioni particolari presso la sede o il servizio di provenienza e che non ricorrono nella nuova destinazione.

- In caso di trasferimento per ragioni di servizio sono dovuti al lavoratore i seguenti trattamenti:

- a) un'indennità forfetaria di trasferta pari, dal 1° luglio 2008, a 35,80 euro giornalieri per dieci giorni qualora il lavoratore non abbia congiunti conviventi a carico o per venti giorni qualora il lavoratore abbia congiunti conviventi a carico; a ciò si aggiungono cinque giorni per ognuno dei primi tre congiunti, due giorni per ognuno dei rimanenti congiunti oltre i tre, sempre che siano conviventi a carico del lavoratore e con lui si trasferiscano;
- b) il rimborso dell'eventuale indennizzo dovuto al locatore in caso di anticipata risoluzione del contratto di locazione, regolarmente registrato, fino a concorrenza di un massimo di tre mesi di canone;
- c) il rimborso delle spese di viaggio e di trasporto per sé stesso, per i congiunti conviventi a carico che con il lavoratore si trasferiscono e per gli effetti familiari (mobili, bagagli, ecc.) previ accordi da prendersi con l'Azienda.

Inoltre, per effettuare il trasloco verranno accordati al lavoratore i seguenti permessi straordinari retribuiti:

- a) tre giorni, oltre il viaggio, al lavoratore senza congiunti o conviventi a carico;
- b) sei giorni, oltre il viaggio, al lavoratore con congiunti conviventi a carico.

Al lavoratore trasferito per ragioni di servizio, il quale venga licenziato non per motivi disciplinari, competerà, oltre all'indennità spettantegli in dipendenza della risoluzione del rapporto di lavoro, il rimborso delle spese di viaggio, nonché del trasporto degli effetti familiari (mobili, bagagli, ecc.) preventivamente concordate con l'Azienda, dalla località di trasferimento fino alla precedente residenza, purché egli vi si trasferisca effettivamente entro sei mesi dall'avvenuto licenziamento. Tale previsione verrà applicata anche in caso di morte del lavoratore in servizio a favore dei congiunti già conviventi a carico.

Al lavoratore trasferito a domanda compete, oltre ai permessi retribuiti di cui al precedente alinea, il 50% dell'indennità forfetaria e del rimborso delle spese di viaggio e di trasporto di cui, rispettivamente, al terzo comma, lett. a) e c).

Nota a verbale

Le domande di trasferimento interregionale potranno essere formulate dopo quattro anni di permanenza in ciascuna sede di lavoro e saranno prese in esame dall'Azienda compatibilmente con le caratteristiche professionali e le disponibilità occupazionali previste per le sedi di destinazione.

Sistema di refezione

Con effetto dal 1° luglio 2008 ai lavoratori con orario normale di lavoro superiore a 5 ore è riconosciuto, per ogni giornata di effettivo servizio all'interno della provincia che abbia dato luogo ad una prestazione ordinaria di almeno 4 ore, a cavallo dell'intervallo in vigore in ciascuna unità

[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including names like "Alfieri", "Pebate", and "Alfieri".]

produttiva o della pausa dall'attività al videoterminale ai sensi del D.Lgs. n. 626/94, un buono avente come fine esclusivo la consumazione del pasto.

Dal 1° settembre 2008 il valore unitario nominale del buono pasto è fissato in 6,50 euro; dal 1° gennaio 2009 tale valore è elevato a 7,00 euro. In proposito le parti si danno atto che la quota eccedente l'importo di euro 5,29 (attualmente fissato dal D.P.R. n. 916/87 -Testo Unico delle Imposte sui redditi) sarà soggetta ad imposizione contributiva e fiscale secondo la legislazione vigente; essa inoltre non è utile alla determinazione della base di calcolo di qualunque istituto contributivo o retributivo, diretto o indiretto, immediato o differito, ivi compreso il Trattamento di Fine Rapporto.

La mancata utilizzazione del buono pasto non darà luogo ad alcun corrispettivo.

Nota a Verbale

Le Parti convengono che le disposizioni di cui al primo comma trovano altresì applicazione, alle medesime condizioni, al personale non addetto ad attività di videoterminale ai sensi del D.Lgs. n. 626/94 e con orario di lavoro giornaliero continuato superiore a 5 ore, inserito in archi di turnazione ove per esigenze di presidio del servizio non sia previsto l'intervallo.

Le parti confermano inoltre che le condizioni per il riconoscimento del buono pasto non ricorrono per il personale con contratto di lavoro a tempo parziale orizzontale al 50%, nonché, per quello con contratto a tempo parziale verticale, per le giornate a prestazione ridotta.

Regolamentazioni specifiche

Al lavoratore inquadrato sino al livello 5 non in turno trattenuto al lavoro oltre le ore 21,00 nell'ambito della propria Sede di Lavoro è riconosciuto, dal 1° luglio 2008, il rimborso del pasto a piè di lista nel limite massimo di 24,20 euro; per i lavoratori inquadrati in livelli superiori al 5 il predetto rimborso sarà riconosciuto nei limiti della normalità. Nel caso di prestazioni di lavoro supplementare o straordinario svolte nei giorni festivi o nelle seconde giornate di libertà, ovvero non in continuità con il normale orario di lavoro detto trattamento spetta solo a condizione che la prestazione di lavoro non inferiore a tre ore sia iniziata prima delle ore 21,00 e si protragga senza soluzione di continuità oltre detto limite orario.

Il tempo impiegato dal suddetto lavoratore per la consumazione del primo e secondo pasto viene considerato a tutti gli effetti quale periodo di intervallo e pertanto viene interrotta la corresponsione di qualunque compenso.

Disposizione finale

Per le materie non normate e non novellate dal presente Accordo, le Parti confermano la validità di tutti gli Accordi vigenti alla data di sottoscrizione della presente Intesa.

Alessandro Genovesi
Roberto Cavallotti
MA

10/9/08
Messina

de
B. Cappelletti
A. Kovaly

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



UIR
 Unione degli Industriali
 e delle imprese di Roma

[Handwritten signatures and initials at the top right of the page]

Ipotesi di Accordo

[Handwritten signature]

Addì 14 maggio 2008, in Roma, presso la Sede dell'Unione degli Industriali e delle imprese di Roma

Tra

TELECOM ITALIA S.p.A, assistita dall'Unione degli Industriali e delle imprese di Roma

e

SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL nazionali e territoriali unitamente al Coordinamento delle RSU

Premesso che:

- l'Accordo del 5 giugno 2007, relativo al Premio di Risultato per il personale di Telecom Italia S.p.A., è scaduto il 31 dicembre 2007;
- il predetto Accordo prevedeva le modalità e i criteri di erogazione di un importo "una tantum" per il personale con contratto di somministrazione a tempo determinato;
- in data 14 maggio 2008 Telecom Italia S.p.A. ha sottoscritto per gli anni 2008/2011 l'Accordo in materia di Premio di Risultato;
- il predetto Accordo non trova applicazione per il personale con contratto di somministrazione a tempo determinato;

si conviene

di riconoscere per gli anni 2008/2011 nei confronti del personale con contratto di somministrazione a tempo determinato, con le competenze del mese di gennaio successivo ad ogni anno di vigenza, un importo "una tantum" a titolo di contribuzione al raggiungimento dei risultati aziendali, secondo le seguenti modalità:

[Vertical handwritten notes on the left margin, including 'Pagine 1-10', 'Pagine 11-15', and other illegible scribbles]

[Vertical handwritten notes on the right margin, including 'Pagine 16-20', 'Pagine 21-25', and other illegible scribbles]

[Large handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like Roberto Casale and others]

Handwritten scribble

1. personale in missione presso Telecom Italia S.p.A. al 1° aprile ed ancora in servizio al 31 dicembre di ciascun anno di vigenza del presente Accordo € 1.305;
2. personale in missione presso Telecom Italia S.p.A. al 1° luglio ed ancora in servizio alla data del 31 dicembre di ciascun anno di vigenza del presente Accordo € 870.

Al personale che termina il rapporto di lavoro prima del 31 dicembre di ciascun anno di vigenza del presente Accordo, sarà corrisposto, all'atto della cessazione dal servizio, l'importo di cui al punto 1, purchè la prestazione si sia protratta per almeno 9 mesi e di cui al punto 2, purchè la prestazione si sia protratta per almeno 6 mesi.

I predetti archi temporali possono tenere conto anche di periodi effettuati in missione nel corso dell'anno precedente (purchè nell'ambito della vigenza del presente Accordo) che non abbiano già dato luogo a corresponsione di somme "una tantum" a suddetto titolo.

Tali importi verranno riproporzionati al personale con rapporto a tempo parziale e non saranno computati ai fini del Trattamento di Fine Rapporto, nella retribuzione mensile come composta all'art. 30 del vigente CCNL, né negli altri istituti retributivi differiti, indiretti e nelle maggiorazioni contrattualmente previste.

Handwritten mark

Vertical handwritten scribble

Handwritten signature

p. L'UNIONE INDUSTRIALI DI ROMA

p. TELECOM ITALIA SPA

p. SLC CGL

p. FISTEL CISL

p. UILCOM UIL

p. COORDINAMENTO DELLE R.S.U.

Extensive handwritten signatures and scribbles covering the bottom half of the page, including names like 'Roberto Costa', 'Piero', 'Giovanni', 'Antonio', 'Luigi', 'Stefano', 'Giovanna', 'Roberto', 'Antonio', 'Luigi', 'Stefano', 'Giovanna', 'Roberto', 'Antonio', 'Luigi', 'Stefano', 'Giovanna'.



UIR
 Unione degli Industriali
 e delle imprese di Roma

Ipotesi di Accordo
 Addì 14 maggio 2008, in Roma si sono incontrati
 la Telecom Italia S.p.A.

e
 la SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL nazionali e territoriali unitamente al
 coordinamento nazionale delle RSU

Le Parti, in applicazione di quanto previsto dall'art. 11 del vigente CCNL, quale modalità integrativa del diritto di affissione di cui all'art. 25 della legge 300/70, convengono, definendo le relative modalità di accesso da parte delle RSU e delle Organizzazioni Sindacali stipulanti o firmatarie il vigente CCNL, sulla istituzione della bacheca elettronica dalla data del 1° luglio 2008.

La bacheca sindacale elettronica sarà accessibile anche dal personale operante stabilmente all'esterno a partire dal 1° gennaio 2009.

Nella fase di avvio della bacheca i primi sei mesi saranno sperimentali ai fini delle verifiche tecniche di funzionamento.

Le parti convengono altresì di effettuare, su richiesta di una delle medesime, una verifica dei contenuti del presente Verbale di Accordo prima del termine della predetta fase di sperimentazione.

Una sezione della *Intranet* Aziendale sarà messa dall'Azienda a disposizione della RSU di ciascuna unità produttiva, riservando, comunque, uno spazio per i comunicati di carattere nazionale e territoriale delle Organizzazioni sindacali firmatarie il presente Verbale di Accordo.

I Comunicati dovranno riguardare esclusivamente materie di interesse sindacale e del lavoro nel rispetto di quanto previsto dal sopra citato art. 25 della legge n. 300/70.

Le modalità di utilizzo della bacheca elettronica sono di seguito definite:

- ciascun lavoratore potrà accedere, mediante *link* dalla *Intranet* Aziendale, alla bacheca elettronica per visionare i Comunicati, di carattere nazionale e del territorio di appartenenza, della RSU e delle OO.SS. firmatarie il presente Verbale di Accordo;

Handwritten notes and signatures on the left margin:
 - Top: *face*
 - Middle: *giusto come*
 - Bottom: *capire*

Handwritten notes and signatures on the right margin:
 - Top: *Giulia*
 - Middle: *visione del cont.*
 - Bottom: *Allegato*, *Chiedi*, *Porto*, *preco*, *Dal 1° giugno*

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page:
 - *Allegato*
 - *Porto*
 - *preco*
 - *Dal 1° giugno*

Ipotesi di Accordo

Addì 14 maggio 2008, in Roma
tra
la Telecom Italia S.p.A.

e
la SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL nazionali e territoriali unitamente al
coordinamento nazionale delle RSU

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 delle 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.
- In conformità con gli impegni assunti a livello nazionale, la stipula del presente Accordo è stata preceduta da apposite sessioni di lavoro svolte dalle *Commissioni Paritetiche Benessere Fisso e Mobile* istituite con l'obiettivo di svolgere approfondimenti sulle aree di maggiore rilevanza, in relazione alle specificità di ordine organizzativo dei due contesti. La composizione delle *Commissioni Paritetiche* tiene altresì conto dell'esigenza di assicurare il massimo livello di rappresentatività e di competenza/conoscenza specifica degli ambiti organizzativi oggetto del presente accordo attraverso la partecipazione alle stesse anche di RLS di territorio operanti in ambito Customer Operations Fisso e Mobile. Il presente Accordo sarà seguito dalla consultazione di tutti gli RLS nonché dei Comitati Paritetici Ambiente Territoriali sui relativi contenuti. Le Parti individuano nelle citate Commissioni Paritetiche, integrate dai membri del Comitato Paritetico Ambiente Nazionale, lo strumento idoneo alla verifica degli impegni presi ed al monitoraggio nel tempo dell'evoluzione della tematica del benessere lavorativo in ambito Customer anche con riferimento ai temi della qualità e della produttività richiesta nei rispettivi ambiti; a tal fine le Commissioni saranno convocate, con cadenza di norma semestrale, previa richiesta dei membri di parte aziendale o sindacale;
- A livello territoriale i CPAT e 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.

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including names like 'Roberto Caruso' and 'Marta Caruso'.

Handwritten signatures at the top of the page.

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.

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page.

Koosa

Missen

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 luglio 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.

[Handwritten signature]

[Vertical handwritten notes:]
Cassa
degli
Archi
Stromani
di
Cassa
di
Feria

[Large handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including names like Roberto Gaudes, F. Biondi, and others.]

Locece

[Handwritten signature]

Massimiliano

[Handwritten signature]

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.

Dei Cont. 2007. 30000 ore. 2000 partecipazioni. 240000 ore di formazione operativa/specialistica.

fare bene

ALCO

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Multiple handwritten signatures and notes at the bottom of the page]

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

Area containing multiple handwritten signatures and scribbles, including names like "Antonio" and "Roberto".

Handwritten signature/initials in the top left corner.

Handwritten signature/initials in the top center.

Handwritten signature/initials in the top right.

Handwritten signature/initials in the top right corner.

Vertical handwritten signature/initials on the right side of the page.

Vertical handwritten text on the left margin.

Vertical handwritten text on the left margin.

Vertical handwritten text on the left margin.

Vertical handwritten text on the left margin.

Vertical handwritten text on the left margin.

Vertical handwritten signature/initials on the right margin.

Vertical handwritten signature/initials on the right margin.

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 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.

Handwritten signatures and notes are present throughout the document. At the top, there are signatures that appear to be "Kocce" and "Massimiliano". On the right side, there are vertical signatures including "Antonio Antonelli" and "Diana Cristoforo". At the bottom, there are several large signatures, including "Roberto Casarini" and "Roberto Casarini". There are also various initials and scribbles scattered across the page.

Koera *D* *Mussina* *[Signature]*

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.

[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page]

De *Alessandro*

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.

De

Alm...

...

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]
[Signature]
[Signature]

Kocer
Massimo

CUSTOMER OPERATIONS FIXED e TECHNICAL SERVICE

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Fiume

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:

- Cristina
Ferrara
- 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.

Adamo

Prof. Ferrarini
Kocer
Massimo

Cristina
Ferrara
Adamo

Fiume

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.

A riguardo la Commissione Pari Opportunità entro sei mesi dalla data di sottoscrizione del presente Accordo individuerà specifiche proposte da sottoporre alle Parti firmatarie al fine di intraprendere "buone prassi".

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.

[Area containing multiple handwritten signatures and names, including: Paolo Capogrossi, Roberto Caruso, and others.]

[Vertical handwritten notes on the left margin, including: "con", "colloquio", "Kto", "21", "x"]

[Vertical handwritten notes and signatures on the right margin, including: "Alessandro", "Fiorio", "Rosario", "Ghedda", "Alfonso"]