VERBALE DI ACCORDO

Tra

Telecom Italia S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL

e le RSU di Telecom Italia

Premesso che:

- il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti delle imprese esercenti servizi di telecomunicazione, sottoscritto il 3 dicembre 2005, ha modificato l'art. 23 in tema di "classificazione professionale" prevedendo, nell'ambito della declaratoria definita per il personale inquadrato al 5° livello, nuovi profili professionali;
- nel Piano Industriale 2005 – 2007 e nell'allegato del 2 dicembre 2005, le Parti hanno concordato di individuare, all'interno della declaratoria prevista per i dipendenti inquadrati al 5° livello, nuovi profili professionali per le aree di Customer Care e di Technology all'esclusivo fine di realizzare una evoluzione delle figure professionali attualmente inquadrate al 4° livello secondo i seguenti criteri:
  inserimento nel nuovo profilo professionale, tempo di permanenza nel settore di riferimento, esperienza professionale e titolo di studio.

Ciò premesso si convengono i seguenti nuovi profili professionali:

Operatore specialista di Customer Care

Lavoratrice/tore che, in relazione alla piena fungibilità professionale acquisita ed alla consolidata conoscenza tecnica e dell'offerta commerciale per la clientela di riferimento, operando attraverso canali telefonici e/o telematici mediante l'utilizzo di centrali specializzate (call center), oltre a svolgere compiutamente le attività previste quale *operatore di call center/customer care,* svolge inoltre, coerentemente con il contesto organizzativo di riferimento, con significativa autonomia esecutiva e rilevante capacità di relazione interpersonale, attività di interfaccia non standardizzata, anche di tipo personalizzato, verso la clientela con servizi e/o sistemi complessi, relativa alla illustrazione e vendita di prodotti e servizi, assistenza commerciale (comprensiva delle relative attività di gestione del credito),

retention, assistenza tecnica, back office amministrativo e inoltre tutte le attività funzionali a quelle del front office per il completo soddisfacimento delle esigenze del cliente anche in ottica di caring integrato fisso mobile.

Inoltre assicura interfaccia verso la propria rete commerciale e le attività di gestione clienti, operando in linea; contribuisce altresì alla proceduralizzazione degli eventi e delle problematiche gestite.

Specialista di attività tecniche di reti

Lavoratrice/tore che, oltre a svolgere compiutamente tutte le attività di "Addetto ad attività tecnico/Specialista di attività tecniche", possiede conoscenze tecniche di attività di telecomunicazioni fissa/mobile con le necessarie competenze di ICT, svolge con adeguata autonomia, anche con l'apporto di competenze particolari e personali, e in conseguenza di specifici percorsi formativi, interventi su elementi di rete integrata fissa/mobile garantendo un presidio dell'intero processo dalla realizzazione alla manutenzione.

Roma, 17 luglio 2006