

Verbale di Accordo

Roma, 16 settembre 2020

tra

Telecontact Center S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni,

unitamente alle RSU

Premesso che:

- a) le Parti ritengono che il ricorso al lavoro agile sia un fattore abilitante dello sviluppo della digitalizzazione, del miglioramento della produttività, di valorizzazione delle professionalità, di promozione della sostenibilità sociale, economica e ambientale che favorisce - tra l'altro - la riduzione degli spostamenti casa-lavoro, nonché la conciliazione tra i tempi di lavoro e la vita personale, con particolare attenzione alle esigenze di cura familiare;
- b) nel Gruppo TIM, in data 28 aprile 2020, è stato sottoscritto un Protocollo d'Intesa, recante le misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus COVID 19;
- c) la necessità di fronteggiare l'emergenza epidemiologica riferita al virus COVID 19 ha spinto le Parti a sperimentare attività in modalità remotizzata anche grazie alle normative speciali emanate dal Governo;
- d) le Parti condividono l'intento di valorizzare quanto sperimentato anche successivamente alla fase di emergenza, definendo nuovi modelli di organizzazione del lavoro, orientati alla flessibilità del luogo di lavoro e alla ricerca di un nuovo equilibrio tra lavoro e vita privata, tra esigenze organizzative ed esigenze delle persone, tra efficienza produttiva e autonomia professionale;
- e) nel corso di uno specifico incontro, avvenuto il 28 luglio 2020, TIM S.p.A. ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali le caratteristiche del progetto Desk Sharing, i contenuti del Piano Spazi per il 2020 e i punti principali del nuovo modello organizzativo di lavoro che l'Azienda intende applicare;
- f) il giorno 30 luglio 2020 è stato sottoscritto da Assotelecomunicazioni-Assstel e le Organizzazioni Sindacali, il Protocollo Principi e Linee Guida per il Nuovo Lavoro Agile nella Filiera delle Telecomunicazioni;

- g) in data odierna le Parti hanno sottoscritto una specifica intesa transitoria volta a disciplinare la fase precedente all'applicazione del presente accordo;
- h) le Parti, a fronte della necessaria gradualità della implementazione di un nuovo modello di organizzazione del lavoro, intendono sperimentare specifiche modalità di svolgimento della prestazione;

Si conviene quanto segue

Le Premesse sono parte integrante del presente accordo.

La presente intesa disciplina in via sperimentale per i dipendenti di Telecontact Center S.p.A. fino al 31 dicembre 2021 due modalità organizzative di svolgimento della prestazione in lavoro agile con riguardo al personale con rapporto di lavoro subordinato a tempo indeterminato o determinato, anche a tempo parziale, ove compatibile con le disposizioni del presente accordo.

Le due modalità di lavoro, definite “lavoro agile giornaliero” e “lavoro agile settimanale”, differiscono per il diverso grado di autonomia, per la possibilità di organizzare il lavoro per obiettivi ovvero per volumi, per il differente regime orario.

Restano esclusi dalla possibilità di ricorrere al lavoro agile i dipendenti con mansioni per le quali lo svolgimento della prestazione sia vincolato alla presenza presso una sede aziendale. In allegato sono riportati i ruoli esclusi.

In relazione a tali principi l'Azienda renderà disponibile l'elenco dei settori, i ruoli e gli ambiti compatibili con le due tipologie individuate.

Disciplina generale

1. Principi

Fatto salvo quanto specificatamente sopra definito nelle due rispettive discipline di lavoro agile, lo svolgimento della prestazione:

a) non comporta la modifica:

- dell'esercizio del potere direttivo nonché del potere di controllo dell'Azienda per lavoratori che svolgano la propria attività con modalità ordinarie. L'esercizio di tali poteri, in ragione delle peculiari modalità di esecuzione del rapporto di lavoro, sarà espletato in via telematica in conformità e nel pieno rispetto di quanto previsto dall'art. 4 della legge n. 300/1970 e degli accordi aziendali tempo per tempo vigenti in materia;

- delle mansioni e del profilo contrattuale;
 - della sede di lavoro, dell'orario di lavoro e della relativa collocazione temporale, nonché delle caratteristiche di flessibilità oraria in essere che risultano meramente integrate - in ragione della peculiarità della modalità di svolgimento – dalle condizioni disciplinate dal presente accordo e nel dettaglio dall'accordo individuale;
 - del Codice Disciplinare;
 - dei doveri e dei diritti individualmente in capo al lavoratore, derivanti dalle norme di legge e di contratto applicate ai lavoratori che svolgano la propria attività con modalità ordinarie, ivi ricomprendendo ovviamente i diritti sindacali;
- b) la circostanza che nelle giornate in lavoro agile si operi da un luogo diverso dall'abituale sede non dà diritto al riconoscimento di alcun trattamento riferito al mutamento temporaneo del luogo della prestazione lavorativa;
- c) gli spostamenti per esigenze di servizio che interverranno nelle giornate in cui il lavoratore è in Lavoro Agile dovranno essere richiesti ed effettuati secondo le previsioni tempo per tempo vigenti presenti nel Regolamento Business Travel e nelle previsioni aziendali in tema di Mutamento temporaneo del luogo della prestazione lavorativa; ai fini del riconoscimento di refezioni e trattamenti, la sede aziendale cui il lavoratore è assegnato sarà il riferimento.
- d) si fonda sul presupposto necessario che il lavoratore sia connesso e collabori con il resto dell'Azienda.

2. Requisiti di adesione e condizioni di recesso

L'adesione del lavoratore si realizza su base volontaria con la sottoscrizione dell'accordo di cui all'art. 19 della Legge n. 81 del 22 maggio 2017 (c.d. accordo individuale) se per la funzione di appartenenza è prevista l'applicazione della modalità di lavoro agile. Il lavoratore e il datore di lavoro possono recedere dall'accordo individuale nei termini previsti dall'art. 19, comma 2, della Legge n. 81 del 22 maggio 2017 motivando tale decisione.

La sottoscrizione dell'accordo individuale implica l'adesione alla disciplina organica del nuovo modello di lavoro fondato sull'alternanza sede aziendale/lavoro agile in applicazione dei criteri del progetto desk sharing e della specifica modalità di lavoro agile distinta nelle due tipologie previste in funzione delle caratteristiche delle attività svolte.

3. Svolgimento della prestazione

In ragione della peculiarità della modalità di esecuzione del rapporto di lavoro, il lavoratore si atterrà alle indicazioni riportate nell'accordo individuale, con particolare riferimento ai termini di programmazione, all'utilizzo e custodia degli strumenti in dotazione e alle modalità e termini di comunicazione da rispettare in caso di mancato funzionamento delle dotazioni assegnate. Le caratteristiche del nuovo modello di lavoro comportano la necessità di pianificare e prenotare contestualmente sulla piattaforma dedicata sia le giornate di lavoro previste in sede sia quelle in lavoro agile per ogni settimana di lavoro.

Per lo svolgimento della prestazione in modalità agile il lavoratore è tenuto a utilizzare gli strumenti tecnologici per l'attività lavorativa in conformità con le disposizioni di legge e le normative aziendali in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, tutela della privacy, proprietà intellettuale e sicurezza informatica.

In relazione a quanto sopra, è pertanto cura del dipendente segnalare con tempestività gli eventuali impedimenti tecnici allo svolgimento dell'attività lavorativa e darne immediata comunicazione al proprio responsabile nel caso di malfunzionamento della connessione o delle dotazioni aziendali assegnate al fine della risoluzione del problema. Qualora il malfunzionamento persista, il responsabile indicherà al lavoratore, tenendo conto delle eventuali esigenze pratiche del lavoratore, le modalità di proseguimento della prestazione.

Le modalità di attestazione della presenza saranno coerenti con il modello di lavoro agile adottato e con i sistemi informatici in uso nel settore di appartenenza; al riguardo le Parti si impegnano ad incontrarsi periodicamente per verificare l'efficacia delle suddette modalità o, eventualmente, valutare di introdurre modifiche alle stesse.

4. Inclusione

Al fine di prevenire eventuali forme di isolamento rispetto alla dimensione ordinaria della vita lavorativa e confermando la massima attenzione alle questioni di genere, Telecontact Center S.p.A. si impegna a promuovere azioni positive e buone pratiche che prevedono periodici momenti di comunicazione ed interazione con coordinatori e colleghi. Particolare attenzione sarà dedicata ai colleghi che affrontano situazioni di difficoltà nell'organizzazione quotidiana delle attività lavorative.

5. Buono pasto

Durante le giornate di lavoro agile è riconosciuto il buono pasto laddove ricorrano le condizioni di cui al regolamento aziendale vigente .

6. Dotazioni informatiche e connettività

Al dipendente sarà garantita la disponibilità della necessaria e idonea dotazione informatica.

Ai lavoratori che operano in lavoro agile gestendo attività a contatto con la clientela l'Azienda fornirà un modem wi-fi 4G e una sim dati quale ulteriore dotazione di servizio che favorisca la qualità e continuità del collegamento ai sistemi aziendali.

7. Disconnessione

Nell'ottica di promuovere il benessere e la conciliazione vita e lavoro dei dipendenti favorendo il rispetto del confine tra gli spazi personali e quelli professionali, sono individuati e diffusi tramite l'intranet aziendale alcuni comportamenti di "buona convivenza virtuale" che assicurino, al di fuori delle fasce lavorative, il diritto alla disconnessione dagli strumenti tecnologici di lavoro. Le Parti, in relazione alle caratteristiche del core business aziendale, intendono definire delle modalità di disconnessione che non ricorrano a meccanismi automatici ma a comportamenti caratterizzati dal senso di responsabilità del singolo lavoratore, dei colleghi e dei responsabili, restando inteso che durante le interruzioni temporanee e autorizzate (es. pausa pranzo) il lavoratore non sarà tenuto a ricevere o visualizzare eventuali comunicazioni aziendali.

La prestazione lavorativa sarà eseguita entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva di categoria e aziendale.

Al riguardo si indicano, a titolo meramente esemplificativo, l'utilizzo dell'opzione di invio "ritardato recapito", la pianificazione di riunioni nel rispetto delle normali fasce lavorative, la puntuale pianificazione della propria agenda attraverso il calendario outlook, etc.

Il diritto alla disconnessione sarà comunque esercitato impostando l'apposito status dell'applicativo informatico di messaggistica istantanea aziendale (oggi: Skype for Business/Microsoft Lync) al di fuori della fascia oraria in cui viene resa la prestazione in lavoro agile.

La prestazione lavorativa sarà eseguita entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale derivanti dalla legge, e dalla contrattazione collettiva di categoria e aziendale tempo per tempo vigenti.

8. Diritti sindacali

Le Parti si impegnano a garantire il riconoscimento dell'esercizio da remoto dei medesimi diritti e libertà sindacali spettanti ai dipendenti che prestano la loro attività nelle sedi aziendali. In particolare, assicurando alle Organizzazioni Sindacali stipulanti la presente intesa, idonei ambienti informatici messi a disposizione dall'Azienda che consentano:

- a) la consultazione dei testi e comunicati inerenti a materie di interesse sindacale attraverso una bacheca elettronica;
- b) lo svolgimento delle assemblee sindacali ex art. 20 della Legge n. 300/70, indette in orario di lavoro, anche con la possibilità di espletare l'esercizio di voto da remoto, ferma restando la disciplina tempo per tempo vigente che regola la materia e l'obbligo di registrare tempestivamente l'assenza con l'inserimento dell'apposito titolo giustificativo nei sistemi, secondo le modalità indicate dall'Azienda.

9. Sicurezza sul lavoro e tutela antinfortunistica

In materia di Sicurezza sul lavoro e assicurazione obbligatoria per gli infortuni e le malattie professionali, si rinvia a quanto previsto rispettivamente dagli articoli 22 e 23 della Legge n. 81 del 22 maggio 2017.

10. Formazione

Sui temi della sicurezza, ai sensi dell'art. 22 della Legge n. 81 del 22 maggio 2017, sarà messo a disposizione un corso di formazione *on line* riguardante le specifiche logiche, finalità e modalità di svolgimento della prestazione in lavoro agile, comprensivo di una sezione dedicata all'approfondimento dei temi della sicurezza dei lavoratori.

11. Disciplina di deroga per eventi di natura eccezionale

In caso di eventi eccezionali (quali ad esempio eventi atmosferici, emergenze sanitarie) che determinano, al riguardo, provvedimenti istituzionali finalizzati alla tutela dell'incolumità e/o della salute pubblica, l'Azienda può disporre – anche a livello territoriale - la possibilità di ricorrere al lavoro agile giornaliero e al lavoro agile settimanale derogando, ove indispensabile, alle ordinarie modalità di svolgimento della prestazione, dandone tempestiva informativa alla RSU competente e alle Organizzazioni Sindacali.

12. Ulteriori fattispecie

Quale ulteriore misura di sostegno volta ad agevolare la conciliazione dei tempi di vita/lavoro, le Parti convengono di incrementare, compatibilmente con le esigenze di servizio, - nei seguenti casi - la disponibilità individuale di lavoro agile secondo una specifica articolazione:

- a) **gravidanza:** 4 settimane consecutive per le lavoratrici in gravidanza da fruire nel periodo precedente a quello del congedo di maternità obbligatorio;
- b) **maternità/paternità:** 4 settimane consecutive per i lavoratori padri e le lavoratrici madri da fruire entro il compimento del primo anno di vita del bambino;
- c) **rientro in servizio dopo una malattia pari ad almeno 30 gg continuativi e che necessitano di trattamenti riabilitativi:** 2 settimane intere consecutive per i lavoratori che svolgono il lavoro agile giornaliero e 1 settimana per coloro che svolgono lavoro agile settimanale, limitatamente alle due settimane successive al rientro;
- d) **rientro in servizio dei lavoratori sottoposti a trattamenti chemio, immuno e radio-terapici:** numero di giorni successivi a quelli di malattia fruiti per terapie salvavita, fino a completamento della settimana lavorativa;
- e) **DSA:** 4 settimane consecutive da fruirsi durante l'anno scolastico per i lavoratori, come individuati dalla Legge 170 del 2010, che debbano assistere nelle attività scolastiche a casa i figli affetti da DSA frequentanti le classi del primo ciclo dell'istruzione.

L'accoglimento di eventuali richieste di lavoro agile relative a periodi temporanei e continuativi avanzate da parte di dipendenti con gravi disabilità motorie sarà valutato dall'Azienda compatibilmente con le esigenze di servizio.

13. Monitoraggi

Le Parti confermano i seguenti indicatori utili per il monitoraggio dell'efficacia dello svolgimento della prestazione in modalità agile giornaliero e settimanale:

- a) "riduzione ore di assenza";
- b) "riduzione tempi di percorrenza";
- c) "riduzione km di percorrenza".

14. Sistema di relazioni sindacali

Le Parti si impegnano ad effettuare una verifica trimestrale a livello nazionale sulla sperimentazione delle due nuove modalità di svolgimento della prestazione previste dal presente Accordo, sulle

dotazioni disponibili, sugli ambiti organizzativi coinvolti e sull'andamento degli indicatori di cui al punto precedente.

In caso di formale richiesta di verifica urgente espressa da una delle Parti stipulanti la presente intesa, le stesse si impegnano ad incontrarsi a livello nazionale o territoriale entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta per l'analisi delle criticità riscontrate e l'individuazione tempestiva di eventuali correttivi.

15. Lavoro agile giornaliero

Si applica agli ambiti organizzativi caratterizzati da attività svolte per obiettivi con adeguato livello di autonomia e flessibilità oraria.

Lo svolgimento della prestazione si articola in 2 giorni da remoto presso una sede all'esterno dei locali aziendali, come definito dagli accordi individuali, con l'ausilio di strumenti tecnologici che assicurino il collegamento protetto con il software aziendale necessario allo svolgimento della prestazione lavorativa, avente i requisiti stabiliti dalla legge e 3 giorni presso la sede aziendale per ciascuna settimana. E' inoltre prevista la possibilità di effettuare ulteriori 12 giorni annui in modalità agile, nella misura di massimo 1 giorno aggiuntivo a settimana.

Fermo restando il rispetto dell'orario di lavoro, la prestazione in lavoro agile giornaliero dovrà essere svolta, anche al fine di garantire i tempi di riposo e di disconnessione, con la seguente articolazione oraria:

- nell'arco orario compreso tra le ore 8:00 e le ore 20:00 con fruizione di unico intervallo tra le ore 12.30 e le 14.30, con una durata da un minimo di 30 fino ad un massimo di 120 minuti e comunque sempre assicurando la propria presenza tra le ore 10.00 e le 12.30 e tra le 14:30 e le 16:30.

Le modalità di svolgimento della prestazione precedentemente descritte, che risultano necessarie in fase di avvio del modello, potranno essere oggetto di rivalutazione con inserimento di ulteriori elementi di flessibilità in relazione all'andamento della sperimentazione nell'ambito delle verifiche previste dal presente accordo.

Durante le giornate lavorative in modalità agile, in ragione della peculiarità della modalità di esecuzione del rapporto di lavoro e dei presupposti su cui tale modalità si fonda, è escluso il ricorso al lavoro supplementare/straordinario.

Nell'arco di tempo relativo alle fasce orarie sopra indicate, il lavoratore evidenzierà il proprio status operativo tramite l'applicativo informatico di messaggistica istantanea aziendale (oggi: Skype for Business/Microsoft Lync) e garantirà la contattabilità telefonica o telematica.

Per ciascuna settimana lavorativa il lavoratore dovrà prenotare le giornate di lavoro agile e quelle da svolgere in sede in accordo con il proprio responsabile e con un preavviso coerente con le esigenze organizzative aziendali.

16. Lavoro agile settimanale

Si applica agli ambiti organizzativi nei quali le attività svolte sono etero organizzate, non consentono di organizzare il lavoro per obiettivi e per i quali è indispensabile garantire il presidio in specifici archi orari.

L'esecuzione della prestazione lavorativa si articola in giornate/settimane alternate secondo uno schema e misura predefinite - 50% presso la sede aziendale e 50% da remoto presso una sede all'esterno dei locali aziendali - come definita dagli accordi individuali, con l'ausilio di strumenti tecnologici che assicurino il collegamento protetto con il software aziendale necessario allo svolgimento della prestazione lavorativa, avente i requisiti stabiliti dalla legge.

La prestazione in lavoro agile settimanale dovrà essere svolta, anche al fine di garantire i tempi di riposo e di disconnessione, nel diverso arco di presidio del settore di appartenenza secondo la turnistica tempo per tempo vigente.

Al riguardo, l'Azienda si rende disponibile ad avviare un confronto atto a favorire la collocazione in lavoro agile delle turnazioni più disagiate, eventualmente avviando appositi esami congiunti, e a garantire l'individuazione di specifiche modalità atte a consentire l'operatività dell'istituto del cambio turno.

Per il personale che attesta la propria presenza in servizio attraverso timbratura in postazione e opera attraverso l'utilizzo della barra telefonica, a far data dal 1° settembre 2020 l'Azienda consentirà l'applicazione della disciplina dei ritardi in compensazione e franchigia, nonché il recupero dei permessi Mamma e Papà e permessi *ex* accordo 11.5.2020, anche in lavoro agile. La franchigia sarà pari a 35 minuti al mese e massimo 14 minuti al giorno. Per tale personale è inoltre consentito il ricorso al lavoro supplementare/straordinario, secondo le ordinarie regole e modalità autorizzative.

Il lavoratore evidenzierà il proprio status operativo tramite gli specifici sistemi adottati e anche tramite l'applicativo informatico di messaggistica istantanea aziendale (oggi: Skype for Business/Microsoft Lync) e garantirà la contattabilità telefonica o telematica.

Le giornate/settimane di lavoro agile settimanale saranno comunicate, con cadenza almeno mensile, dall'Azienda ai lavoratori sulla base di apposite matrici.

Tenuto conto della peculiarità della prestazione in lavoro agile, che rende impossibile l'applicazione delle normali prassi in atto durante il lavoro in sede aziendale, le Parti si incontreranno per definire entro novembre 2020 le modalità da applicare per gestire sessioni di affiancamento da remoto degli operatori che svolgono attività a diretto contatto con la clientela.

17. Disposizioni finali

A supporto del nuovo modello organizzativo agile, basata su autonomia e responsabilità professionale di tutti i dipendenti, nell'ottica di dare maggior impulso all'uso dei servizi digitali come lavoratori e come cittadini, le Parti intendono promuovere la diffusione tra i lavoratori delle connessioni broadband. A tale scopo Telecontact Center S.p.A. proporrà ai propri dipendenti condizioni ulteriormente migliorative per l'adesione all'offerta TIM SUPER a loro riservata, riducendo del 30% l'attuale importo.

Inoltre, l'Azienda si impegna a verificare la possibilità di stipulare una convenzione o una soluzione equiparabile con una società di distribuzione energetica in favore dei propri dipendenti che volessero aderirvi.

Qualora intervengano incisivi mutamenti ovvero siano riscontrate significative inefficienze tecnico organizzative o produttive, l'Azienda si riserva di sospendere temporaneamente l'applicazione della presente intesa, dandone preventivamente informazione alle Organizzazioni Sindacali stipulanti.

Alla luce del punto 4 del Protocollo "Principi e Linee Guida per il nuovo lavoro agile nella filiera delle TLC" del 30 luglio 2020 e tenuto conto di quanto sarà definito in materia in sede di rinnovo del CCNL TLC, le Parti auspicano che eventuali incrementi di efficienza e produttività derivanti dal modello di lavoro introdotto dalla presente intesa possano favorire la condivisione di forme di riduzione della durata dell'orario di lavoro individuando le opportune compensazioni che assicurino l'invarianza del trattamento economico interessato.

Analogamente, in coerenza con quanto previsto nel punto 6) del citato Protocollo, identico auspicio è espresso in merito alla possibilità di introdurre misure di carattere economico e/o strumenti di welfare che supportino l'attività di lavoro a distanza delle persone.

Letto, confermato e sottoscritto.

per Telecontact Center S.p.A.

per SLC-CGIL

per FISTel-CISL

per UILCOM-UIL

per UGL Telecomunicazioni

Coordinamento Nazionale RSU

ALLEGATO 1

Accordo 16 settembre 2020 Focus strutture escluse.

MACRO AMBITO	AREE / RUOLI SPECIFICI
OPERATION MANAGEMENT & DEVELOPMENT	GESTIONE FACILITY MANAGEMENT (FACILITY MANAGEMENT DI SITE)
	INFORMATION TECHNOLOGY (TECNICO IT DI SITE)

Verbale di Accordo Lavoro Agile sperimentale 16 settembre 2020

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