

Verbale di Accordo

Roma, 16 settembre 2020

tra

Teleconact 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 conciliazione tra i tempi di lavoro e la vita personale, con particolare attenzione alle esigenze di cura familiare;
- b) 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;
- c) 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;
- d) tra le previsioni contenute nel Protocollo d'Intesa, il ricorso al lavoro agile costituisce il principale strumento di prevenzione in grado di garantire allo stesso tempo la tutela della salute - riducendo gli spostamenti, l'uso dei mezzi pubblici e le occasioni di contatto ravvicinato - e la continuità dei servizi di comunicazione nel Paese in un momento di grande difficoltà per il business aziendale e per l'economia nazionale;
- e) le Parti condividono l'intento di valorizzare l'esperienza fin qui vissuta, sperimentando 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 aspettative delle persone, tra efficienza produttiva e autonomia professionale;
- f) 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 si intende applicare a partire dall'avvio della fase sperimentale da disciplinare con specifico accordo;
- g) il giorno 30 luglio 2020 è stato sottoscritto da Assotelecomunicazioni-Asstel e le Organizzazioni Sindacali, il Protocollo Principi e Linee Guida per il Nuovo Lavoro Agile nella Filiera delle Telecomunicazioni;
 - h) le Parti intendono definire con il presente accordo le modalità di svolgimento della prestazione per una fase transitoria, dal termine della disciplina speciale sul lavoro agile all'avvio dell'accordo sperimentale nei diversi stabili aziendali

Si conviene quanto segue

Le Premesse sono parte integrante del presente accordo.

1. Prosecuzione del lavoro agile

In considerazione della proroga della normativa speciale relativa alle modalità di accesso al lavoro agile stabilita dal DPCM 1 marzo 2020 - confermata anche dal Decreto n. 83 del 30 luglio 2020 - le Parti definiscono nel presente accordo i termini di proseguimento dell'attività lavorativa in modalità agile per una fase transitoria.

Con effetto immediato e fino al ripristino della disciplina di legge ordinaria sul lavoro agile, sono confermati il perimetro organizzativo e le attuali modalità di svolgimento della prestazione applicati per la gestione dell'emergenza sanitaria (cinque giorni alla settimana di lavoro agile).

Successivamente, e fino all'avvio dell'accordo sperimentale di cui in premessa, saranno applicate le seguenti modalità:

- a) il prolungamento delle attuali modalità di svolgimento della prestazione, previa sottoscrizione dell'accordo individuale nei termini della specifica campagna di adesione;
- b) lo svolgimento della prestazione lavorativa in sede, in caso di mancata sottoscrizione dell'accordo individuale. In tali casi, l'Azienda valuterà un'adeguata soluzione in funzione dell'avanzamento del piano spazi, comunicando al lavoratore la sede di destinazione e l'eventuale scaglionamento degli accessi nella stessa, nel rispetto dei Protocolli di Sicurezza adottati.

2. 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.

3. Buono pasto

Per le giornate di lavoro prestate in modalità agile viene riconosciuto il buono pasto a partire dal 1° settembre 2020 laddove ricorrano le condizioni previste dal regolamento aziendale vigente.

4. Dotazioni informatiche e connettività

A tutti i dipendenti sarà gradualmente garantita la disponibilità di un'ideale dotazione informatica entro l'avvio dell'applicazione dell'accordo sperimentale firmato in data odierna. Nelle more della finalizzazione del processo, i lavoratori continueranno ad utilizzare proprie dotazioni personali opportunamente configurate per l'accesso alla rete e ai sistemi aziendali. In tal caso, eventuali disfunzioni attribuibili segnatamente all'utilizzo delle predette dotazioni non potranno essere imputate al lavoratore.

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 la continuità del collegamento ai sistemi aziendali. La distribuzione sarà avviata a valle della fase di test finalizzata a verificare la qualità della connessione e i livelli di compatibilità con gli altri strumenti hardware e software utilizzati.

I dipendenti potranno prendere in carico alcune delle dotazioni d'ufficio (monitor, tastiera, mouse, docking station, sedia) per utilizzarle dal luogo dove stanno svolgendo la propria prestazione lavorativa giornaliera, a seguito dell'emergenza COVID 19. Al riguardo è previsto il ritiro graduale secondo un cronoprogramma in cui viene data priorità al personale delle sedi interessate dai lavori di riprogettazione e ai videoterminalisti.

5. Permessi, ritardi e prestazioni straordinarie

Per il personale che attesta la propria presenza in servizio attraverso timbratura in postazione e opera attraverso l'utilizzo della barra telefonica, l'Azienda, a partire dal 1 settembre 2020, 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.

Per il restante personale operante su turni verranno avviate le verifiche tecniche propedeutiche ad estendere le medesime condizioni.

6. 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.

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.

7. 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 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 del 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.

8. 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.

9. Formazione

Nell'ottica di accompagnare il nuovo modello organizzativo del lavoro agile, Telecontact Center S.p.A. promuoverà percorsi formativi che supportino sia il consolidamento di competenze digitali che il rafforzamento di soft skill utili per gestire con una migliore efficacia la nuova realtà lavorativa.

- a) L'attività formativa orientata al cambio di paradigma, prevede attività articolate su due filoni di intervento: uno dedicato a responsabili e coordinatori, l'altro a tutte le persone coinvolte nel lavoro agile. La formazione sarà svolta interamente "in presenza" tramite aule virtuali (webinar e seminari) durante l'orario di lavoro. Per i responsabili e coordinatori, le iniziative formative si propongono di accelerare il cambiamento culturale richiesto dal nuovo modello.
- b) Per tutto il restante personale, gli interventi sono finalizzati a semplificare le modalità di interazione, potenziando il *know how* tecnico, la capacità di operare in autonomia e innovando il sistema di gestione delle relazioni.

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.

10. Sistema di relazioni sindacali

Le verifiche sugli impatti della riorganizzazione dei siti aziendali e sull'avanzamento del piano spazi saranno effettuate tramite un confronto costante a livello territoriale.

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.

11. 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.

Letto, confermato e sottoscritto.

per Telecontact Center S.p.A.

per SLC-CGIL

per FISTel-CISL

per UILCOM-UIL

per UGL Telecomunicazioni

RSU

Verbale di Accordo Lavoro Agile transitorio 16 settembre 2020

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