

VERBALE DI ACCORDO

In data 06 novembre 2025 presso la sede di Unindustria e con collegamento in via telematica si sono incontrate l'azienda Konecta Italia S.p.A., (di seguito "Azienda") in rappresentanza anche della controllata Konecta R s.r.l., assistite da Unindustria

e

le Organizzazioni Sindacali Nazionali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni unitamente alle Segreterie territoriali e RSU/RSA dei siti produttivi della Konecta

Premesse

L'Azienda opera nel settore delle telecomunicazioni e dei servizi di contact center, con una presenza diffusa sul territorio nazionale attraverso siti operativi e un'organizzazione caratterizzata da elevata specializzazione, flessibilità e orientamento al cliente.

Negli ultimi anni, il contesto produttivo e occupazionale del settore TLC e dei servizi di customer care ha conosciuto profondi cambiamenti:

- la crescente digitalizzazione dei processi e l'evoluzione tecnologica delle piattaforme di gestione dei contatti hanno modificato radicalmente le modalità di erogazione dei servizi;
- la competizione di mercato e l'introduzione di nuovi modelli contrattuali da parte dei committenti richiedono un continuo adattamento organizzativo;
- parallelamente, il mondo del lavoro ha vissuto una trasformazione culturale significativa, con una maggiore attenzione all'equilibrio tra vita professionale e personale, alla sostenibilità e al benessere lavorativo.

In questo scenario, il cd. lavoro agile (smart working) si è affermato come strumento strutturale, capace di coniugare:

- flessibilità e produttività;
- innovazione organizzativa e responsabilizzazione individuale;
- miglioramento del clima aziendale e della qualità della vita dei lavoratori.

Le esperienze maturate negli ultimi anni, anche a seguito dell'emergenza sanitaria, hanno evidenziato l'opportunità di garantire la continuità dei servizi e di mantenere adeguati standard di qualità e performance anche attraverso modalità di lavoro a distanza, grazie a strumenti tecnologici adeguati e ad un modello di gestione condiviso che si basa sul regolare esercizio della prestazione di lavoro da remoto.

Le Parti riconoscono, quindi la necessità di consolidare e regolare in modo strutturato lo smart working al fine di:

- definire un quadro di riferimento stabile e condiviso;

- promuovere modelli organizzativi moderni e sostenibili capaci di salvaguardare la qualità, continuità e efficienza dei servizi di customer care;
- favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro;

Il presente accordo ha natura di accordo quadro aziendale su base nazionale e definisce le linee guida generali per la gestione del lavoro agile all'interno dell'Azienda; in ciascun territorio o sito produttivo, parte aziendale e parte sindacale si confronteranno per individuare eventuali adattamenti e specificità operative, coerenti con le peculiarità locali e con le esigenze delle diverse commesse.

Il presente accordo disciplina l'utilizzo del lavoro agile presso Konecta Italia S.p.A. e Konecta R S.r.l., nel rispetto della normativa vigente (L. 81/2017 e successive modifiche e integrazioni).

Il lavoro agile può essere adottato per i lavoratori le cui mansioni risultino compatibili con la prestazione da remoto.

Sono esclusi i lavoratori per i quali la natura delle mansioni richiede presenza continuativa presso la sede aziendale.

L'adesione allo smart working è volontaria e avviene tramite accordo individuale scritto tra Azienda e lavoratore.

Il rifiuto di aderire non costituisce motivo di sanzione disciplinare né incide sul rapporto di lavoro o sul trattamento economico e normativo.

Ciascuna delle Parti potrà recedere dall'accordo individuale di lavoro agile con un preavviso di almeno 30 giorni.

In caso di lavoratori ai sensi dell'art 1 L. 68/99 il preavviso non potrà essere inferiore a 90 giorni.

Il lavoratore potrà svolgere la prestazione lavorativa in modalità agile per almeno il 40% delle giornate lavorative su base trimestrale. Conseguentemente, la restante parte dell'attività dovrà essere svolta in sede. Tale percentuale sarà calcolata su un arco temporale di tre mesi consecutivi, per consentire una gestione più flessibile e funzionale alle esigenze organizzative.

Avranno in ogni caso continuità le prassi aziendali di miglior favore di impiego dello smart working già esistenti nelle commesse e attività nelle quali le percentuali di lavoro da remoto sono più elevate di quelle richiamate nel punto che precede.

L'organizzazione delle giornate da remoto sarà gestita tramite piani di rotazione che saranno individuati a livello territoriale, attraverso incontri con le strutture e le RSU/RSA, che potranno variare in base alle necessità operative e produttive.

La corretta applicazione del presente accordo di lavoro agile richiede una pianificazione delle giornate di lavoro in sede e di quelle da remoto; pertanto, l'azienda presterà attenzione al rispetto da parte dei lavoratori dell'alternanza stabilita con i piani di rotazione. Il rispetto dei piani di rotazione risulta, infatti, indispensabile al fine di garantire una corretta organizzazione del lavoro e, di conseguenza, il dipendente sarà tenuto al garantire il pieno rispetto della programmazione.

Inoltre, in presenza di situazioni personali particolari, a titolo esemplificativo e non esaustivo lavoratori affetti da patologie oncologiche, sottoposti a terapie salvavita, immunodepressi, lavoratrici in gravidanza, l'Azienda potrà, previo confronto con il lavoratore e compatibilmente con le esigenze di servizio, gestire in maniera differente la distribuzione di lavoro agile.

In caso di eventi eccezionali (allerta meteo e/o altre situazioni straordinarie emanate dalle autorità pubbliche competenti) potranno essere adottati provvedimenti ed estensioni ad hoc sull'utilizzo dello smart working.

Fermo restando quanto in precedenza previsto, le Parti convengono che l'Azienda potrà temporaneamente sospendere, modificare o rimodulare le percentuali di lavoro agile e/o la loro distribuzione, con un preavviso di almeno di 72 ore e relativa informativa ad RSA/RSU nei seguenti casi:

- Servizi in fase di start-up o lancio di nuove commesse: durante le fasi iniziali di attivazione di nuovi progetti o servizi che richiedano maggiore presenza in sede per ragioni organizzative, formative o di controllo qualitativo.
- Specificità produttive e/o organizzative: in presenza di particolarità tecniche, infrastrutturali, di rete o di servizio che rendano necessario modificare le modalità di svolgimento della prestazione.
- Attività di formazione, reskilling o upskilling: quando siano previsti percorsi di aggiornamento o riqualificazione professionale che richiedano la presenza in sede, anche solo per specifici gruppi di lavoratori o reparti.
- Cause di forza maggiore: eventi straordinari, imprevedibili o indipendenti dalla volontà aziendale (es. calamità, guasti, indisponibilità di sistemi tecnologici, ecc.) che impediscano il regolare svolgimento dell'attività da remoto.

L'Azienda assicurerà percorsi formativi dedicati su sicurezza, privacy, gestione autonoma del lavoro e uso corretto degli strumenti tecnologici.

L'Azienda si impegna, ove possibile, a favorire l'utilizzo della formazione a distanza (FAD) come modalità prioritaria di erogazione, in tutte le occasioni formative compatibili con tale strumento, al fine di agevolare la partecipazione dei lavoratori e garantire continuità alle attività produttive.

Saranno garantiti canali di assistenza tecnica e supporto operativo continuativo.

Al fine di consentire alle persone di ricevere assistenza e affiancamento virtualizzato per finalità formative e di miglioramento professionale, potranno essere gestiti affiancamenti da remoto secondo le seguenti modalità:

- La comunicazione dell'affiancamento programmato avverrà con un preavviso al lavoratore interessato, di norma, di almeno 24 ore lavorative. Ogni singolo affiancamento pianificato sarà sempre avviato direttamente dall'operatore.
- La pianificazione dei processi di affiancamento sarà impostata in modo da coinvolgere i lavoratori per un massimo di due sessioni a settimana. Tale pianificazione potrà essere riprogrammata in caso di impedimenti specifici.
- Le sessioni di affiancamento non saranno registrate.



Ai lavoratori in smart working è garantita piena parità di trattamento economico e normativo rispetto a chi lavora in presenza.

Sono garantiti i diritti sindacali, inclusa la partecipazione ad assemblee e comunicazioni sindacali anche tramite modalità telematica.

Il presente accordo entra in vigore a decorrere dal 01 novembre 2025 sarà oggetto di monitoraggi periodici, anche su richiesta delle parti firmatarie, al fine di consentire di valutare gli impatti organizzativi e produttivi derivanti dall'applicazione dello smart working e definirne gli adeguati adattamenti derivanti anche dalle trasformazioni del lavoro che necessariamente interesseranno il settore del Business Process Outsourcing.

Resta inteso che le parti si impegnano ad incontrarsi entro maggio 2027 per verificare gli effetti dell'accordo e valutarne l'eventuale proseguimento.

Nell'ambito dello svolgimento della prestazione in modalità di lavoro agile, l'Azienda garantisce il diritto alla disconnessione del lavoratore, inteso come diritto a non essere contattato né tenuto a rendersi disponibile al di fuori dell'orario di lavoro contrattualmente previsto.

Tale diritto costituisce una componente essenziale del rispetto dei tempi di riposo, della salute psicofisica e della conciliazione vita-lavoro.

L'Azienda assicurerà ai lavoratori in smart working la disponibilità degli strumenti tecnologici necessari allo svolgimento dell'attività lavorativa da remoto, garantendo adeguate condizioni di efficienza e sicurezza operativa.

I lavoratori utilizzeranno tali strumenti nel rispetto delle procedure e delle policy aziendali, adottando comportamenti improntati a correttezza, riservatezza e diligenza.

L'Azienda garantirà l'informativa e la formazione in materia di salute e sicurezza, con particolare riferimento alle buone prassi ergonomiche e all'utilizzo corretto delle dotazioni tecnologiche.

Restano valide le disposizioni in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica, secondo la normativa vigente e le procedure interne aziendali.

Le parti, comunque, si incontreranno entro il mese di marzo 2026 e in ogni caso all'esito del negoziato sul rinnovo del CCNL TLC per definire e condividere le modalità aziendali di verifica dell'equivalenza della prestazione di lavoro in sede e da remoto requisito imprescindibile per dare esecuzione e continuità nel tempo all'impiego ed evoluzione del lavoro agile.

Letto, confermato e sottoscritto.

