

# Accordo Smart Working

In data 15 dicembre 2022, presso la sede della società si sono incontrate la CallCenterOne S.r.L. rappresentata dal sig. Alessandro Minetti e l'O.S. SLC CGIL Veneto nella persona del funzionario sig. Nicola Romanato, l'O.S. FISTel CISL Veneto rappresentata dal sig. Massimo Bellio, congiuntamente alla RSA SLC CGIL nella persona del sig. Paolo Semenzato (di seguito congiuntamente "le Parti")

Premesso che:

- a. Al fine di garantire la salute e la sicurezza dei dipendenti e contemporaneamente dare continuità alla attività lavorativa, a partire dal mese di febbraio 2020 e per tutta la durata dello stato di emergenza, poi prorogato con D.L. n. 83/2020 e successivamente con delibera de Consiglio dei ministri del 7.10.2020, l'azienda ha ritenuto opportuno e necessario collocare, nei limiti delle possibilità, i propri dipendenti in attività lavorativa da remoto.
- b. Le Parti convengono che l'evoluzione della natura del lavoro, induce a trovare nuovi modelli organizzativi che garantiscano un'adeguata risposta ai livelli di produttività sempre più elevati, la valorizzazione delle professionalità, la promozione della sostenibilità sociale, economica e ambientale quindi agevolino la conciliazione tra i tempi di lavoro e la vita personale, in particolare le esigenze di cura familiare.
- c. In coerenza alla normativa vigente, il Lavoro Agile non costituisce un nuovo contratto di lavoro bensì una modalità di svolgimento dello stesso che potrà avvenire in parte presso l'abituale sede di lavoro o all'esterno ad essa con l'ausilio di strumenti che assicurino una connessione protetta, l'uso del software aziendale necessario allo svolgimento dell'attività lavorativa nel rispetto dei relativi requisiti di legge.
- d. Il 30 luglio 2020 è stato sottoscritto un protocollo da Assotelecomunicazioni-Asstel e SLC CGIL, FISTel CISL e UILCOM UIL poi recepito nel vigente CCNL TLC.
- e. Il 07 dicembre 2021 è stato sottoscritto il Protocollo Sul Lavoro in Modalità Agile.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue:

Le premesse formano parte integrante del presente Accordo

## 1. Definizione di Smart Working

Come stabilito dalla L. 81 del 22 maggio 2017 e successive modifiche, lo Smart Working è un rapporto di lavoro subordinato che prevede l'esecuzione della prestazione lavorativa al di fuori dei locali aziendali.



Questa nuova modalità organizzativa si aggiunge alle attuali già presenti e non dà vita a nuove categorie e/o qualifiche lavorative che, pertanto, non subiranno alcuna variazione per effetto dell'introduzione dello *Smart working*.

## 2. Destinatari e modalità di attivazione

a) L'adesione del lavoratore si realizza su base volontaria tramite sottoscrizione di un accordo individuale. Sono destinatari della possibilità di adesione al presente Accordo, tutte le seguenti tipologie di lavoratori:

- Dipendenti assunti con contratto di lavoro a tempo indeterminato;
- Lavoratori a tempo determinato, sia *part-time* che *full-time*;

Quanto sopra, a condizione che i sopra menzionati lavoratori abbiano:

- superato positivamente l'eventuale periodo di prova;
- un'anzianità lavorativa di almeno 6 mesi continuativi;
- che abbiano completato il percorso formativo obbligatorio sulla sicurezza dei lavoratori erogato da CallCenterOne srl.

Eventuali ulteriori incompatibilità dell'attività lavorativa del dipendente con lo svolgimento del lavoro in *Smart Working*, in aggiunta a quelle descritte al punto di cui sopra e che dovessero subentrare nel corso della vigenza del presente accordo, saranno prontamente evidenziate e gestite previo confronto tra le parti.

b) I lavoratori interessati, al fine di essere ammessi allo svolgimento dell'attività lavorativa in *Smart Working*, laddove prevista, dovranno infatti presentare apposita domanda di adesione entro e non oltre il 15 gennaio 2023 alla Direzione Aziendale. Eventuali adesioni che dovessero pervenire successivamente alla già menzionata dovranno essere inoltrate alla Direzione Aziendale di sito entro il 15 del mese per l'avviamento dello *Smart Working* a partire dal mese successivo.

c) L'accordo individuale che costituirà, esclusivamente per il periodo *Smart Working*, integrazione della lettera di assunzione, indicherà coerentemente a quanto previsto dal presente Accordo:

- I. le modalità operative di svolgimento della prestazione;
- II. la durata dell'accordo;
- III. l'eventuale alternanza tra attività svolta in azienda e attività svolta in *Smart Working*;
- IV. le forme e le modalità di controllo della prestazione lavorativa all'esterno dei locali aziendali che si baserà su dati aggregati e non individuali, nel rispetto di quanto previsto sia dall'art. 4, legge 20 maggio 1970, n. 300 e s.m.i. sia dalla normativa in materia di protezione dei dati personali;
- V. i tempi di riposo del lavoratore nonché le misure tecniche e organizzative necessarie per assicurare la disconnessione del lavoratore dalle strumentazioni tecnologiche di lavoro;
- VI. le condotte, connesse all'esecuzione della prestazione lavorativa all'esterno dei locali aziendali, che danno luogo all'applicazione di sanzioni disciplinari;
- VII. il numero delle giornate espletabili in modalità *Smart Working* ciascuna settimana e/o mese;
- VIII. gli strumenti di lavoro;
- IX. i luoghi esclusi per l'esecuzione della prestazione;
- X. l'attività formativa eventualmente necessaria per lo svolgimento della prestazione di lavoro in modalità agile e le forme e le modalità di esercizio dei diritti sindacali.

### 3. Principi generali

La prestazione lavorativa in regime di Lavoro Agile non altera e/o modifica in alcun modo le disposizioni del CCNL applicato ai dipendenti. In particolare, rimangono invariati i trattamenti economici e normativi garantiti ai lavoratori come i livelli di inquadramento, le mansioni, gli orari di lavoro e la sede di lavoro.

In base all'art. 21 della legge 81/2017 viene confermato il potere direttivo del Datore di Lavoro che in conseguenza alle nuove modalità di svolgimento della prestazione lavorativa, potrà essere espletato anche per via telematica per garantire il rispetto del codice disciplinare, applicato secondo le vigenti disposizioni legali, contrattuali e aziendali.

Sono contemporaneamente confermati i diritti e doveri individuali inclusi quelli sindacali.

### 4. Modalità di svolgimento della prestazione

Lo Smart Working è un lavoro subordinato che si svolge con le seguenti modalità:

- a) Prestazione lavorativa eseguita, al di fuori dei locali aziendali, ma comunque in luoghi idonei come descritto al punto 6;
- b) Utilizzo di strumenti informatici e/o telematici forniti dall'azienda per lo svolgimento dell'attività lavorativa.

L'azienda, anche post periodo emergenziale, è disponibile a definire e mantenere in via sperimentale, prevalentemente alternando a settimane intere il Smart Working e in presenza.

La percentuale di Smart Working nell'arco di 3 mesi sarà pari a circa il 30% mentre il 70% sarà svolto presso la Sede, con possibilità di effettuare un mese continuativo se compatibile con la pianificazione del reparto.

L'azienda si impegna a valutare richieste di minore presenza in sede per periodi determinati o indeterminati per persone con situazioni di disabilità psico/fisiche personali, in gravidanza, che rientrino nella categoria delle persone fragili, lavoratori in possesso di L.104/92, che rientrino da oltre 30 giorni di ricovero ospedaliero o successivi a trattamenti chemio terapeutici, che prestino assistenza ai figli con disturbi specifici di apprendimento (dislessia, disgrafia, disortografia e discalculia, cd. DSA) in base alla Legge n. 170 del 2010. Tale opportunità sarà valutata per persone residenti oltre 25 km.

La pianificazione delle giornate il Smart Working e di quelle in sede, avverrà con la consueta pianificazione settimanale. La pianificazione delle giornate in Smart Working è da ritenersi automaticamente approvata in caso di mancato riscontro da parte del rispettivo manager (tramite meccanismo del c.d. silenzio assenso).

Per cause del tutto straordinarie, la Direzione si riserva la facoltà di chiedere il rientro in sede con un preavviso di almeno 48 ore in seguito a necessità indefettibili organizzative poste dalla programmazione o a necessità di coordinamento e di formazione o di rendicontazione dell'attività svolta.

Il lavoratore sarà edotto che non avverranno controlli a distanza sulla prestazione lavorativa come disposto dall'art. 4 L. 300/70.



Con l'adesione a svolgere l'attività in regime di Smart Working, il dipendente accetta la possibilità di essere supportato dall'organizzazione aziendale per migliorare il proprio rendimento attraverso momenti formativi dedicati come:

- team briefing;
- riunioni.

Ad ogni modo l'Azienda fornirà un opuscolo informativo a tutti i lavoratori che svolgono lo Smart Working, tale documento è anche reperibile nella intranet aziendale.

Partecipati in presenza o anche da remoto o come specificato. Tali momenti dovranno essere comunicati con un preavviso non inferiore a 48 ore.

## 5. Orario di Lavoro e Diritto di Disconnessione

L'attività svolta in Smart working deve fare riferimento il consueto orario di lavoro collocato nella rispettiva area organizzativa di appartenenza e non da luogo ad alcuna modifica rispetto a quello determinato nel contratto sottoscritto dal dipendente, nella di durata massima dell'orario di lavoro derivanti dalle norme di legge e dal CCNL di categoria.

Fermo restando quanto previsto dalla L. 81/2017 con riferimento alla garanzia del diritto alla disconnessione, le Parti concordano che il lavoratore al di fuori della propria fascia lavorativa non è tenuto a rispondere ad eventuali chiamate, messaggi o e-mail ricevute al di fuori dell'orario di lavoro. In tal senso, il lavoratore ha diritto di disconnettere i dispositivi aziendali ricevuti in dotazione (a titolo di esempio PC portatile) o a utilizzarli con senso di responsabilità non contattando i colleghi al di fuori degli orari previsti.

Le piattaforme aziendali di comunicazione o strumenti equivalenti, non possono essere utilizzati per veicolare comunicazioni lavorative al di fuori degli orari così come dettagliati precedentemente.

Quando sopra indicato trova applicazione anche durante le eventuali pause pranzo.

## 6. Svolgimento della prestazione lavorativa in *Smart Working*

Le modalità di attestazione della **identità/presenza/uscite/pause** avverranno attraverso gli applicativi aziendali già in uso ovvero resi disponibili in ragione delle peculiari modalità di svolgimento dell'attività di lavoro in modalità agile.

Ferma restando l'assegnazione alla rispettiva sede di lavoro, lo *Smart Worker* potrà effettuare la propria prestazione lavorativa in Smart Working scegliendo, di volta in volta, il luogo più consono alle proprie esigenze, tra quelli di seguito elencati:

- Propria residenza così come risultante dalle informazioni anagrafiche in possesso della Società;
- Ogni altro luogo che risulti, anche temporaneamente, nella disponibilità del Smart Worker (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: propri domicili, dimora o abitazione, anche temporanei, ovvero strutture ricettive alberghiere, case vacanze e assimilabili).

La prestazione in Smart Working è consentita solo in tutto il territorio nazionale, fermo restando che è compito del lavoratore assicurare un'adeguata connessione che garantisca lo svolgimento corretto dell'attività.

In ogni caso, il luogo di lavoro prescelto deve essere tale da garantire il necessario comfort psico-fisico, la sicurezza e l'incolumità personale dello Smart Worker e dovrà essere conforme a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08.

Il luogo prescelto per lo svolgimento dell'attività lavorativa in regime SW dovrà, inoltre, essere dotato della necessaria ed appropriata connettività ad Internet al fine di poter consentire l'esecuzione della prestazione lavorativa in *Smart Working*, in ottemperanza ai criteri di sicurezza e confidenzialità delle informazioni e dei dati trattati a scopo lavorativo. Deve assicurare la completa riservatezza delle attività svolte e la privacy dei dati gestiti.

## **7. Permessi, Ritardi, Ferie, Lavoro supplementare, straordinario e festivo**

Rimangono invariate le procedure e la disciplina per la comunicazione e le modalità di utilizzo dei periodi di assenza giustificata (es: Ferie, Permessi, Malattia, Visita Medica, L. 104/92 e quant'altro).

Durante lo Smart Working, il lavoratore sarà tenuto al rispetto degli orari di lavoro secondo quanto previsto dalla propria lettera di assunzione e dalle norme stabilite dal CCNL quindi dal presente accordo.

I dipendenti che certificheranno la loro presenza attraverso login di sistema; l'Azienda avrà la possibilità di applicare la disciplina dei ritardi al presente accordo.

È inoltre consentito il ricorso al lavoro supplementare/straordinario, secondo le ordinarie regole e modalità previste, secondo il principio di non obbligatorietà.

## **8. Recesso dall'accordo individuale di Smart Working**

1. In caso di Smart Working volontario di cui al punto 2, ciascuna delle parti potrà recedere liberamente dall'accordo a tempo indeterminato con un preavviso di 30 giorni. Per i lavoratori di cui all'art. 1 della L. n.68 del 1999, il termine del preavviso da parte dell'Azienda è pari a 90 giorni, al fine di consentire un'adeguata riorganizzazione di lavoro rispetto alle esigenze di vita e di cura del lavoratore.

2. In presenza di giustificato motivo, le Parti possono recedere senza preavviso. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, e fatta comunque salva la rilevanza che i comportamenti possono assumere ad altri fini, costituiscono giustificato motivo di recesso dall'accordo di Smart Working da parte dell'Azienda le seguenti casistiche:

- a) l'assegnazione del lavoratore a mansioni incompatibili con lo Smart Working o, comunque, la variazione delle attività assegnate tale da non consentire più la possibilità di ricorrere allo strumento;
- b) il mancato rispetto delle disposizioni contenute all'interno del CCNL, delle leggi, regolamenti aziendali e della regolamentazione dello Smart Working da parte del lavoratore;



- c) problematiche di natura tecnica tali da non consentire il corretto svolgimento della prestazione lavorativa e di interlocuzione con la società.

## 9. Inclusione

Per dare continuità e integrazione al senso di appartenenza all'azienda e per prevenire eventuali forme di isolamento, l'azienda si impegna a promuovere azioni di inclusione atte a prevenire suddette forme di isolamento che si dovessero manifestare in questa nuova modalità lavorativa. In particolare, l'Azienda porrà maggior attenzione per quei lavoratori che dovessero affrontare situazioni di difficoltà conseguenti al cambiamento del modello lavorativo in atto.

## 10. Dotazioni

L'Azienda fornirà a ciascun lavoratore interessato, qualora non ancora in dotazione o questi non siano già messi a disposizione volontariamente dal dipendente, un PC (in aggiunta a tastiera e mouse) dotato di tutte le componenti (software e hardware) necessarie per lo svolgimento di tutte le attività lavorative ivi comprese quelle audio, video e chat. Il lavoratore dovrà utilizzare e custodire le apparecchiature fornite dall'azienda con diligenza e in linea con quanto previsto dalle Policy aziendali su questo argomento.

Il lavoratore in *Smart Working* dovrà garantire una connessione internet adeguata con l'ordinato e continuativo svolgimento della prestazione per tutto l'orario di lavoro.

In caso di impossibilità a svolgere l'attività lavorativa anche a causa di malfunzionamenti della strumentazione informatica o connessione, il lavoratore dovrà avvisare il suo responsabile per verificare se esistano o meno i presupposti per poter continuare ad effettuare la prestazione lavorativa, in caso contrario si valuterà l'eventuale rientro in sede aziendale. Nel caso perduri il malfunzionamento delle strumentazioni tecnologiche per motivi non connessi a responsabilità aziendali, dopo 30 minuti sarà da considerarsi come permesso (retribuito e/o non retribuito) o eventualmente recuperabili a fine orario di lavoro.

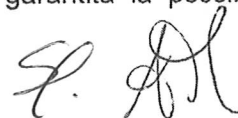
## 11. Sicurezza sul lavoro

Lo Smart Worker, come previsto dalle L. 22/2017 n. 81 e dalla Circolare INAIL n. 48/2017, ha diritto alla tutela contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dipendenti da rischi connessi alla prestazione lavorativa resa all'esterno dei locali Aziendali.

Qualora lo Smart Worker subisca un infortunio di qualsiasi genere al di fuori dei locali aziendali durante l'esecuzione della prestazione lavorativa in Smart Working, dovrà seguire la stessa procedura per la dichiarazione di infortunio attualmente in essere e darne repentina informazione alla Direzione Aziendale.

## 12. Diritti sindacali

Le Parti garantiscono i medesimi diritti e libertà sindacali qualora la prestazione lavorativa sia condotta in modalità *Smart Working*. Pertanto, a tutti i lavoratori è garantita la possibilità di



partecipare alle assemblee sindacali indette dalle RSU/RSA e dalle OO.SS. in conformità alle norme vigenti.

### 13. Formazione

Le Parti concordano e condividono che il nuovo modello organizzativo abbia la necessità di essere coadiuvato e supportato; pertanto, si impegnano a promuovere percorsi che agevolino per i dipendenti, l'incremento delle competenze digitali, il rafforzamento delle soft skill al fine di incrementare l'efficacia e l'efficienza nell'ambito del lavoro. A tal proposito e al fine di identificare eventuali specifici fabbisogni formativi nonché attività di coaching e/o di supporto nella gestione dei contatti con i clienti, saranno previsti, anche per le prestazioni rese in modalità agile "affiancamenti virtuali" al fine di consentire la necessaria continuità con le medesime attività attuate quando l'attività lavorativa si svolge presso la sede di lavoro, senza finalità di controllo.

Tenuto conto delle peculiari caratteristiche delle prestazioni di lavoro rese in Smart Working, convengono che le modalità degli "affiancamenti virtuali" da remoto saranno gestite nel rispetto delle seguenti indicazioni:

1. L'affiancamento virtuale da remoto dei lavoratori in Smart Working avverrà nel rispetto di quanto previsto sia dall'art. 4 L. 300/70 e s.m.i. che dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e del Regolamento UE n. 2016/679
2. I lavoratori in *Smart Working* al fine di consentire la necessaria continuità con le medesime attività attuate quando l'attività lavorativa si svolge presso la sede di lavoro, verranno affiancati dalle figure aziendali preposte, previo "avviso". L'applicazione prevederà la possibilità di accesso previa conferma da parte del lavoratore.
3. Gli ascolti in real time saranno effettuati, previo preavviso di 24 ore, avranno finalità formativa e/o di coaching e saranno basati sul principio dell'inclusione sociale e lavorativa e non avranno fini disciplinari e non saranno utili ai fini di avanzamenti professionali e/o economici. Il lavoratore sarà consapevole dell'inizio e fine attraverso un avviso in cuffia (il "bip") o un pop-up a terminale, che darà l'inizio e il termine dell'ascolto e comunque solo dopo la conferma dell'operatore.

Le Parti condividono che i lavoratori in Smart Working potranno essere affiancati da remoto nel rispetto delle disposizioni previste dal presente Accordo e con la stessa frequenza e con gli stessi criteri con cui avvengono gli affiancamenti in azienda. Gli affiancamenti virtuali verranno effettuati nel rispetto di quanto previsto dall'art. 57 del vigente CCNL delle Telecomunicazioni.

### 14. Sistema di relazioni sindacali

Le Parti si impegnano ad effettuare una verifica periodica sull'andamento della prestazione lavorativa in modalità agile, sulle dotazioni disponibili idonee e necessarie per lo svolgimento della prestazione lavorativa, sugli ambiti organizzativi coinvolti.

In caso di formale richiesta di verifica urgente espressa da una delle Parti stipulante il presente Accordo, le stesse si impegnano ad incontrarsi entro sette giorni dalla ricezione della richiesta per l'analisi delle criticità riscontrate e l'individuazione tempestiva di eventuali correttivi.



## 15. Disposizioni finali

Qualora intervengano incisi mutamenti nelle condizioni tecnico-organizzative o produttive, l'Azienda si riserva di sospendere temporaneamente l'applicazione della presente intesa, dandone preventiva informazione alle OO.SS. stipulanti.

Eventuali interventi legislativi sul tema saranno oggetto di confronto tra le parti.

Le Parti definiscono che il presente accordo è di natura *sperimentale* e che si applichi a partire dal 1° gennaio 2023 ed avrà scadenza il 31 dicembre 2023.

Letto, confermato e sottoscritto


CallCenterOne srl



p. La SLC CGIL Veneto



p. La FISTel CISL Veneto



La Rsa SLC CGIL

