

### VERBALE di ACCORDO

Addì 17 marzo 2022, si sono riunite in modalità videoconferenza la Società Comdata S.p.A., assistita da Unindustria e le Segreterie Nazionali e territoriali della SLC CGIL - FISTEL CISL - UILCOM UIL, unitamente alle rappresentanze sindacali delle sedi italiane di Comdata.

#### **Premesso che**

- La pandemia da Covid-19 ha reso indifferibile l'esigenza di definire le logiche di conciliazione dei tempi di vita e lavoro e l'impiego delle risorse in modo più rispettoso dell'ambiente e del benessere collettivo, obiettivo raggiungibile anche mediante la diminuzione degli spostamenti casa-lavoro e dell'utilizzo dei mezzi pubblici e privati. Tale processo ha avuto un significativo impatto anche sull'organizzazione del mondo del lavoro, con la rapida diffusione del lavoro agile nelle aziende, il che ha comportato non solo l'utilizzo di strumenti tecnologici idonei e l'insorgenza di esigenze formative necessarie per consentire a tutti i lavoratori lo svolgimento del lavoro secondo tali modalità, ma sono sorte anche problematiche legate alla privacy, all'accesso da remoto a dati aziendali e ai pericoli di *violazione del dato*, o alla necessità di garantire comunque la sicurezza sul lavoro per i lavoratori coinvolti.
- Con la sottoscrizione dell'accordo del 29 maggio 2020 l'Azienda e le OO.SS. hanno condiviso la necessità di avviare una discussione progettuale sugli effetti, per l'evoluzione dell'organizzazione aziendale e del lavoro, della fase caratterizzata dal permanere dell'emergenza sanitaria e dalla sussistenza della remotizzazione delle attività produttive e del lavoro delle persone.
- In data 30 luglio 2020 è stato sottoscritto un Protocollo d'Intesa tra Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil contenente i "Principi e Linee Guida per il nuovo lavoro agile nella Filiera delle TLC". Con la sottoscrizione di tale Protocollo parte datoriale e parte sindacale hanno tracciato le linee di riferimento per l'implementazione, attraverso la contrattazione di secondo livello, di nuovi modelli di lavoro agile coerenti con le diverse specificità aziendali.
- In data 7 dicembre 2021, il Ministero del Lavoro e le Parti Sociali hanno stipulato il Protocollo Nazionale sul Lavoro agile, con il quale hanno fornito le linee di indirizzo per la sua corretta applicazione nel settore privato. Di fatto, il Protocollo costituisce il quadro di riferimento per la futura contrattazione collettiva, nazionale e aziendale e/o territoriale in materia, ferma restando la centralità degli accordi individuali e della volontà espressa da ogni lavoratore.
- La valorizzazione dell'esperienza di remotizzazione dei servizi e del lavoro durante il periodo emergenziale, il grande impegno e l'applicazione dell'azienda e dei suoi lavoratori per dare continuità ai servizi ai Clienti, risultano centrali per la definizione dei futuri piani industriali per la Comdata al termine della fase emergenziale, da realizzarsi comunque nel rispetto delle previsioni e modifiche contenute negli emanandi provvedimenti normativi sul protrarsi del periodo di validità del lavoro agile in forma semplificata.
- L'Azienda ha presentato alle OO.SS. il proprio progetto industriale di organizzazione del lavoro e dei luoghi di lavoro, denominato **Work@Home (W@H)** che si configura come una modalità di svolgimento della prestazione lavorativa di tipo misto, che potrà avvenire parte all'interno e parte all'esterno della sede

aziendale mediante l'utilizzo di strumenti tecnologici che garantiscano il collegamento sicuro alle reti/software aziendali e ai CRM dei committenti.

Più specificamente, il Work@Home si caratterizzerà come un modello strutturale di organizzazione del lavoro sostenibile, accessibile e in grado di garantire un'adeguata conciliazione per il personale tra tempi di vita e tempi di lavoro che possa favorire il miglioramento dei risultati aziendali e rappresenti inoltre una misura di responsabilità sociale, contribuendo alla riduzione degli impatti ambientali.

Tale modello di organizzazione e svolgimento del lavoro tra personale che lavora *onsite* nelle sedi e personale impiegato da remoto permetterà un uso efficiente degli spazi sulle Sedi. Al fine di rendere pienamente attuabile il progetto di lavoro, si rende necessario un progressivo adeguamento degli ambienti di lavoro con logiche di realizzazione che potranno differire tra le diverse Sedi.

- Con il presente accordo le Parti intendono definire le Linee Guida per il nuovo lavoro agile in Azienda, concordando sull'opportunità di fare ricorso, dopo un difficile biennio di emergenza sanitaria e comunque prima dell'avvio del modello di w@h, ad un periodo transitorio post-emergenziale (identificato come fase 1) che possa essere funzionale al progressivo adattamento dei lavoratori e dell'organizzazione aziendale ad una nuova normalità delle esigenze di vita e di lavoro e che possa accompagnare la più ampia realizzazione del modello di work@home (identificato come fase 2).

**Tutto ciò premesso che forma parte integrante del seguente accordo si conviene quanto segue**

#### **Periodo transitorio post-emergenziale (Fase 1)**

In considerazione delle specificità del settore delle imprese di customer care in outsourcing, nel quale opera l'Azienda, e del suo imprescindibile legame con la gestione dei servizi legati ai fabbisogni delle aziende Committenti, le Parti individuano una fase di transizione dalla gestione del lavoro post-emergenziale (fase 1) alla gestione del lavoro in w@h (fase 2).

Si intende transitorio il periodo necessario per il passaggio ad un impiego strutturale in lavoro agile secondo le previsioni del modello di w@h dei lavoratori di tutti i siti produttivi durante il quale si darà transitoriamente seguito al modello di impiego del lavoro agile utilizzato durante il periodo pandemico.

Per tutta la durata della Fase 1, fatte salve eventuali eccezioni di impedimento organizzativo su particolari commesse, tutti i lavoratori interessati e richiedenti l'impiego in modalità agile, potranno lavorare da remoto almeno 3 settimane per ogni trimestre.

Compatibilmente con le condizioni organizzative e produttive caratterizzanti le diverse commesse e siti produttivi, verrà comunque favorito un impiego del lavoro da remoto superiore alle 3 settimane nel trimestre. Inoltre, l'impiego da remoto per più di 3 settimane nel trimestre di riferimento sarà un'opportunità da favorire nell'eventualità di ulteriori periodi di emergenza sanitaria. In tal senso l'impiego effettivo da remoto durante il periodo post-emergenziale sarà rispettoso di eventuali nuovi protocolli di sicurezza per il contenimento del contagio e dei provvedimenti tempo per tempo vigenti sul distanziamento sociale negli ambienti di lavoro. L'impiego da casa o in sede avverrà comunque di norma per settimane intere, non necessariamente consecutive. La pianificazione delle settimane svolte da remoto o in sede avverrà attraverso la normale organizzazione della turnistica.

Le Parti condividono come la programmazione dei rientri periodici in sede aziendale sia elemento da salvaguardare al fine di valorizzare il mantenimento del contatto con il mondo aziendale, a tutela dell'essenzialità dei momenti di socialità con i colleghi di lavoro e del necessario confronto focalizzato anche ad interventi di aggiornamento e formazione *onsite*.

La transizione dall'esercizio della prestazione lavorativa in modalità agile post-emergenziale (fase 1) alla modalità in work@home (fase 2) verrà definita, organizzata e realizzata progressivamente per Servizio.

Considerata la necessità di programmare nel tempo la partenza in lavoro agile strutturale del personale impiegato nei vari servizi e le specificità che caratterizzeranno il modello di Fase 2 - w@h - nei diversi siti produttivi, l'analisi di tutti gli aspetti connessi all'impiego in modalità di w@h, con particolare riferimento ai requisiti di accesso e alle condizioni di lavoro, saranno oggetto di un confronto specifico tra Azienda, OO.SS e RSU che dovrà concludersi entro il mese di giugno 2022.

Tale confronto sarà finalizzato al raggiungimento di un'intesa preventiva all'avvio del modello, la cui messa a punto è successivamente prevista, con un rilascio graduale e progressivo -dipendente dalle complessità e specificità tecnologiche - che interesserà tutti i siti dell'Azienda.

Si precisa comunque che l'efficacia delle suddette previsioni sulla gestione del periodo transitorio decorrerà dal 1 luglio 2022. Fino a tale data si darà continuità all'attuale gestione del lavoro agile.

### **Luogo di Lavoro e Connettività e Tutela della salute dei lavoratori**

Fermo restando lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità mista da remoto-*onsite*, come da accordo individuale che verrà sottoscritto con l'Azienda (vedi allegato 1), il lavoratore, ai fini amministrativi e fiscali, rimarrà assegnato alla propria sede amministrativa di lavoro.

Per la parte di prestazione svolta fuori dalla sede aziendale, il luogo di lavoro per le giornate di lavoro remotizzato è individuato dal lavoratore di norma con il proprio domicilio.

È in ogni caso dovere del dipendente prescegliere luoghi in cui siano garantiti standard di connettività utili a non determinare interruzioni ricorrenti dell'attività lavorativa nonché conformi agli standard di salute e sicurezza declinati nel documento "Informativa sui rischi generali e specifici per l'attività in smart working (Lavoro Agile/Remotizzato ai sensi dell'art.22, co. 1, L.n. 81/2017)"

Si specifica come il dipendente potrà indicare un ulteriore luogo di lavoro dal quale occasionalmente e previa comunicazione all'Azienda potrà svolgere l'attività lavorativa, purché anch'esso risulti rispondente ai requisiti necessari di idoneità ambientale e tecnica di cui sopra.

E' responsabilità del dipendente accertarsi che la scelta del luogo di lavoro sia idonea a garantire la tutela dei dati trattati e la riservatezza delle informazioni gestite, nel pieno rispetto delle condizioni di tutela del dato previste per le commesse in cui si opera, nonché della sua integrità fisica e della salute in conformità agli standard minimi individuati.

Al fine della tutela della sicurezza informatica della propria attività verrà richiesto al lavoratore di effettuare la *strong authentication* di accesso ai sistemi di lavoro ed espletare l'operazione di autenticazione.

L'Azienda garantisce la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore che presta la propria attività in modalità agile secondo le disposizioni della L.n.81/2017 e del D. Lgs 81/08 e s.m.i. fornendo adeguata informazione e formazione circa l'utilizzo delle apparecchiature, la valutazione della corretta postazione di lavoro, i rischi generali e specifici collegati alla mansione svolta in modalità agile. In tal senso, l'Azienda si impegna, altresì, a consegnare l'informativa scritta con cadenza annuale, ai dipendenti e agli RLS. Rimane fermo l'obbligo per i dipendenti di cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione individuale per fronteggiare i rischi connessi all'esecuzione della prestazione all'esterno dei locali aziendali.

### **Effettività della prestazione**

Le Parti condividono come il modello di lavoro misto da remoto/*onsite* si possa sostenere nel tempo se accompagnato da un impegno rivolto verso principi di qualità, efficacia ed efficienza da raggiungersi con una

collaborazione generalizzata e senso di responsabilità di tutti.

L'Azienda ritiene indispensabile poter verificare l'effettivo svolgimento della prestazione lavorativa del lavoratore quando opera remotizzato (effettività della *loggatura lavorata*).

Le parti nello spirito e nel rispetto delle prescrizioni di cui all'art.4 della L.300/70 così come modificato dall'art.23 del D.Lgs.151/2015, intendono identificare le cautele, le finalità e le logiche di gestione degli applicativi attraverso i quali si svolgerà la verifica dell'effettività dell'esercizio della prestazione lavorativa.

Pertanto, Azienda e OO.SS. avvieranno un immediato confronto per addivenire ad un'intesa a disciplina della materia, che dovrà esaurirsi in ogni caso entro il 30 giugno 2022. A tal fine verrà attivata sin da subito la Commissione costituita sulle materie afferenti l'art.4 della L.300/70.

### **Esercizio delle funzioni direttive**

Le Parti concordano come le ordinarie quotidiane funzioni direttive saranno espletate avvalendosi dei dati raccolti mediante l'utilizzo del Biz-Effective in versione semplificata (Biz Light), strumento telematico già in uso e regolamentato nell'accordo sindacale del 29 maggio 2020, attraverso il monitoraggio della produzione e della qualità della prestazione di *microteam*.

Con la Fase 2 (work@home), al fine di pianificare gli opportuni interventi formativi e di omogeneo supporto onsite sui microteam, è volontà dell'azienda ridefinire e riformare i team di lavoro automaticamente ed omogeneamente attraverso la piattaforma tecnologica, secondo metodologie di intelligenza artificiale. Le parti si danno affidamento che verrà attivato un confronto preventivo congiunto sul tema in previsione della Fase 2 con l'obiettivo di pervenire ad un accordo entro il prossimo mese di giugno.

Nel corso di tale confronto verrà discussa l'opportunità di integrare/modificare l'accordo di Biz Effective per l'utilizzo e gestione dei dati produttivi quantitativi e qualitativi dei lavoratori per la parte di lavoro svolta *da remoto* a livello di microteam.

Gli affiancamenti in doppio ascolto da parte dei preposti dall'azienda potranno continuare ad effettuarsi da remoto con le modalità consolidate anche durante la presente fase emergenziale e previo preavviso al lavoratore interessato. L'avvio di ogni singolo affiancamento pianificato sarà obbligatorio e comunque sempre svolto con congruo preavviso dato all'operatore. Le sessioni di affiancamento non saranno registrate.

### **Confronto in Sede territoriale.**

Sulla base delle Linee Guida tracciate da Azienda e OO.SS. nazionali con la presente intesa, considerate le specificità che caratterizzano le diverse Sedi, le modalità con cui si attueranno localmente i progetti di lavoro agile, e in generale l'analisi di tutti gli aspetti ad esso connessi, saranno oggetto di preventivi e specifici confronti locali, con le OO.SS. territoriali e RSU di sito.

In particolare i confronti locali avranno i seguenti obiettivi:

- sulla base del differente impiego in forma agile del personale delle diverse commesse, monitorare le modalità di rotazione e in generale di gestione del lavoro da remoto e di verifica e aggiornamento formativo in presenza *onsite* per il personale rientrante in Sede che necessita di allineamenti formativi tali da favorire il reimpiego da remoto.
- Compatibilmente con la sostenibilità tecnica e organizzativa, identificare specifiche soluzioni, a livello di sito produttivo, per gestire al meglio gli eventuali disagi logistici, il piano degli spazi e l'organizzazione dei turni di lavoro utili a conciliare le esigenze dei lavoratori impiegati da remoto con le esigenze aziendali.
- definire le modalità con cui gestire le situazioni individuali o collettive dipendenti da malfunzionamento della connettività o di altra strumentazione indispensabile all'attività lavorativa, e/o in generale di blocco

tecnico, che necessitano di organizzare rientri in sede o smaltimenti di ferie e permessi residui o forme di recupero ore, secondo le previsioni già tracciate con l'accordo citato del 29 maggio 2020.

### **Diritto alla disconnessione.**

Nello svolgimento della prestazione di tipo agile, il dipendente farà riferimento al normale orario di lavoro. Le Parti ritengono indispensabile dare applicazione al diritto alla disconnessione così come previsto dall'art.19 della L. n.81 del 22 maggio 2017 e dal Protocollo Nazionale sul Lavoro agile del 7 dicembre 2021.

In ragione delle particolarità aziendali, le Parti definiscono delle modalità di disconnessione non basate su specifici automatismi, ma caratterizzate dai comportamenti e dal senso di responsabilità individuale, restando inteso che durante il post lavoro/fine turno, e/o durante le interruzioni temporanee, il lavoratore non sarà tenuto a ricevere o visualizzare eventuali comunicazioni aziendali.

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, al di fuori del proprio orario di lavoro, il dipendente impiegato in lavoro remotizzato dovrà disattivare gli applicativi aziendali utilizzati per lo svolgimento della prestazione lavorativa.

A conferma di quanto espresso, nell'eventualità in cui si renda necessario svolgere da remoto attività lavorativa supplementare, straordinaria, notturna e/o festiva la stessa dovrà essere preventivamente concordata tra il dipendente e il suo responsabile, e sarà oggetto di costante monitoraggio da parte della funzione HR.

### **Diritti sindacali**

L'Azienda si impegna 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, alle Segreterie territoriali e alle Rappresentanze sindacali locali, l'utilizzo di bacheche elettroniche e di idonei ambienti informatici messi a disposizione dall'Azienda che consentano ai lavoratori remotizzati di partecipare alle assemblee sindacali.

### **Destinatari e condizioni di accesso individuali al lavoro da remoto**

E' destinatario del presente accordo tutto il personale dipendente operativo di Comdata S.p.A.

L'adesione al lavoro agile sia in Fase 1, che la successiva in modalità work@home -Fase 2-, è su base volontaria ed è subordinata alla sottoscrizione di singoli accordi specifici individuali di esercizio della prestazione lavorativa. L'adesione avverrà in forma scritta con le modalità e tempistiche che verranno comunicate dall'Azienda mediante prossima apposita circolare informativa.

I lavoratori che non aderiranno al Lavoro agile post emergenziale o al successivo w@h renderanno la prestazione di lavoro normalmente all'interno dei locali aziendali presso le sedi di appartenenza.

L'accordo individuale tra Azienda e lavoratore in modalità post emergenziale verrà sottoscritto al termine del periodo di validità del lavoro agile in forma semplificata e durerà fino al possibile impiego del lavoratore alla modalità strutturale in w@h, mentre si prevede che l'accordo individuale tra Azienda e lavoratore in modalità w@h verrà rinnovato annualmente o anticipatamente in caso di cambio commessa nella quale si opera.

Entrambe le parti stipulanti l'accordo individuale di lavoro agile possono esercitare il diritto di recesso con i tempi di preavviso previsti dalle norme di legge, fatte salve le cause oggettive di sospensione anticipata non dipendenti dalla volontà del datore di lavoro.

A livello di Servizio, si precisa che eventuali problematiche strutturali tecnologiche o elevati rischi, anche intervenuti, per la sicurezza informatica dei CRM e conseguente pericolo di improprio trattamento del dato,

costituiscono cause di impedimento dell'esercizio della prestazione da remoto.

\*\*\*\*\*

Non rientra nel campo di applicazione della presente intesa il personale delle Sedi aziendali nelle quali si opera strutturalmente in regime di Telelavoro sulla base degli accordi sindacali specificatamente sottoscritti e degli accordi individuali definiti con tutti i lavoratori in organico.

\*\*\*\*\*

Azienda e OO.SS. si incontreranno entro fine maggio 2022 ed in ogni caso su richiesta di una delle Parti per discutere dell'avvio del modello di Work@Home e definirne le logiche e condizioni di utilizzo.

\*\*\*\*\*

L'efficacia della presente intesa è connessa alla successiva sottoscrizione dell'Accordo volto a disciplinare l'effettività della prestazione e la gestione dei microteam da remoto, costituendone elemento funzionale alla positiva implementazione del modello di lavoro agile come definito dalle parti.

*Letto, confermato e sottoscritto*

COMDATA S.p.A.    UNINDUSTRIA    SLC CGIL    FISTEL CISL    UILCOM UIL