

Roma, 7 dicembre 2022

tra

Telecontact Center S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni,  
unitamente alle RSU Telecontact Center S.p.A

*Premesso che:*

- a) le Parti ritengono che il lavoro agile costituisca un fattore abilitante dello sviluppo della digitalizzazione, di promozione della sostenibilità sociale e ambientale e favorisca la conciliazione tra i tempi di lavoro e la vita personale;
- b) in data 30 luglio 2020 sono stati sottoscritti i Protocolli d'Intesa tra Asstel, Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom Uil e tra Asstel, UGL Telecomunicazioni contenenti 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;
- c) Telecontact Center S.p.A in ragione della situazione pandemica ha potuto solo parzialmente sperimentare il modello di lavoro definito negli accordi siglati in tema di lavoro agile il 16 settembre 2020;
- d) 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. Le Parti considerano le linee guida del Protocollo quale riferimento per il presente accordo, fermo restando quanto previsto dalla legge in merito alla volontà espressa da ogni lavoratore attraverso gli accordi individuali;
- e) il 5 agosto 2022 è stato sottoscritto il Contratto di Espansione;
- f) in data 7 settembre 2022, è stato sottoscritto l'addendum al Protocollo Principi e Linee Guida per il nuovo lavoro agile nella Filiera delle Telecomunicazioni con il quale le Parti hanno stabilito che, a partire dal 1° settembre 2022, terminata la fase di ricorso al lavoro agile semplificato, tornano a trovare applicazione le previsioni di cui alla legge 81 del 2017 per quanto concerne l'adesione su base volontaria a tale modalità lavorativa;

- g) le Parti, in considerazione del mutato contesto aziendale derivante dall'applicazione del Contratto di Espansione, intendono valorizzare i modelli di organizzazione del lavoro definiti con gli accordi di lavoro agile sottoscritti a settembre 2020 e gennaio 2021 definendone la revisione per tutto il periodo di vigenza del Contratto di Espansione;
- h) In data 22 novembre 2022 TIM S.p.A. ha sottoscritto un'intesa atta a disciplinare le modalità organizzative di svolgimento della prestazione in lavoro agile con l'impegno ad estendere la disciplina alle altre aziende del Gruppo.

Si conviene quanto segue

Le Premesse sono parte integrante del presente accordo.

La presente intesa disciplina per i dipendenti di Telecontact Center S.p.A a partire dal 1° febbraio 2023 e fino al 29 febbraio 2024, termine di scadenza del Contratto di Espansione, due modalità organizzative di svolgimento della prestazione in lavoro agile, con riguardo al personale con rapporto di lavoro subordinato, 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 e 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 o ad una attività caratterizzata dal lavoro all'esterno in luoghi sempre variabili.

## **Disciplina generale**

### **1. Principi**

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

a) non comporta la modifica:

- 1) 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;
- 2) delle mansioni e del profilo contrattuale;
- 3) 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;
- 4) del Codice Disciplinare;
- 5) 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, autorizzati 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**

2.1. 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. Come previsto dall'art. 19, comma 2, della Legge n. 81 del 22 maggio 2017, in presenza di un giustificato motivo, ciascuno dei contraenti può recedere dall'accordo individuale prima della scadenza del termine motivando tale decisione.

## **3. Svolgimento della prestazione**

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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 le modalità di proseguimento della prestazione.

3.4. 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.

## **4. Inclusione e situazioni particolari**

4.1. 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 proseguire nel promuovere azioni positive e buone pratiche che prevedano periodici momenti di comunicazione ed interazione con coordinatori e colleghi. Particolare attenzione sarà dedicata ai colleghi che affrontano situazioni di oggettiva difficoltà nell'organizzazione quotidiana delle attività lavorative o vittime di violenza domestica.

4.2. 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:** 12 giorni aggiuntivi per anno solare con riproporzionamento d'anno, ulteriori rispetto a quanto previsto dalla Legge 170 del 2010;
- f) **Assistenza a familiare disabile grave:** 12 giorni aggiuntivi annui in lavoro agile. I requisiti previsti sono:
  - 1) compatibilità con le esigenze tecnico-organizzative;
  - 2) titolarità dei permessi legge 104 per assistenza a familiare;
  - 3) convivenza con la persona da assistere che risulti certificata e sussistente in data antecedente alla data del 7 dicembre 2022 o alla data di concessione dei benefici di legge;
  - 4) riconoscimento indennità di accompagnamento per la persona da assistere.

4.3. 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.

## 5. Buono pasto

5.1. Durante le giornate di lavoro agile è riconosciuto il buono pasto laddove ricorrano le condizioni di cui all'accordo del 13 ottobre 2020. Tale previsione è estesa anche al personale che opera in telelavoro.

## **6. Dotazioni informatiche**

6.1. Al dipendente sarà garantita la disponibilità della necessaria e idonea dotazione informatica in linea con le esigenze legate alla mansione e, compatibilmente con l'organizzazione aziendale, la tempestiva assistenza software e la sostituzione hardware nei casi di guasto e di usura delle dotazioni.

## **7. Disconnessione**

7.1. 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. 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.

7.2. Le Parti, in relazione alle caratteristiche del core business aziendale, intendono promuovere l'adozione di 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.

7.3. 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.

7.4. Il diritto alla disconnessione sarà comunque esercitato impostando l'apposito status del programma di messaggistica istantanea aziendale (ad oggi Microsoft Teams) al di fuori della fascia oraria in cui viene resa la prestazione in lavoro agile. Al riguardo, Le Parti concordano sull'opportunità di fornire un'apposita informativa sull'utilizzo di tale applicativo.

## **8. Diritti sindacali**

8.1. 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**

9.1. 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**

10.1. Sui temi della sicurezza, ai sensi dell'art. 22 della Legge n. 81 del 22 maggio 2017, è disponibile 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. Sistema di relazioni sindacali**

11.1. Le Parti si impegnano ad effettuare una verifica trimestrale a livello nazionale sull'applicazione dei due modelli di svolgimento della prestazione.

11.2. 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.

## **12. Modelli di lavoro agile e disponibilità delle sedi**

- 12.1. Si confermano i due modelli di lavoro giornaliero e settimanale che differiscono per l'organizzazione e per il regime orario secondo quanto di seguito specificato.
- 12.2. Al fine di massimizzare gli effetti in termini di sostenibilità ambientale e responsabilità sociale e in coerenza con le indicazioni governative e comunitarie, per entrambi i modelli sarà disposta, in via sperimentale, la chiusura delle sedi nelle giornate di venerdì, sabato e domenica e dalle ore 20:30 alle ore 07:00 del giorno successivo (dal lunedì al venerdì). Durante tali giornate e fasce orarie, coloro che non hanno aderito al lavoro agile svolgeranno la prestazione presso sedi hub del comune di appartenenza.
- 12.3. Durante tutto il periodo di sperimentazione resteranno comunque aperte le sedi dove è previsto un presidio on site o che debbano restare aperte per specifiche esigenze produttive.

### **13. Lavoro agile giornaliero**

- 13.1. Si applica agli ambiti organizzativi caratterizzati da attività svolte per obiettivi con adeguato livello di autonomia e flessibilità oraria.
- 13.2. 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.
- 13.3. Lo svolgimento della prestazione si articola in 2 giorni presso la sede aziendale per ciascuna settimana e i restanti giorni in lavoro agile.
- 13.4. Le due giornate di presenza in sede saranno preventivamente pianificate, in raccordo con il responsabile, in modo da realizzare, quando necessario, la compresenza.
- 13.5. 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 08:00 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.
- 13.6. 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.

- 13.7. Nell'arco di tempo relativo alle fasce orarie sopra indicate, il lavoratore evidenzierà il proprio status operativo tramite il programma di messaggistica istantanea aziendale (ad oggi Microsoft Teams) e garantirà la contattabilità telefonica o telematica.
- 13.8. Per ciascuna settimana lavorativa il lavoratore dovrà prenotare contestualmente le giornate di lavoro agile e quelle da svolgere in sede, secondo quanto indicato dal responsabile.

#### **14. Lavoro agile settimanale**

- 14.1. 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.
- 14.2. L'esecuzione della prestazione lavorativa si articola in giornate/settimane alternate secondo uno schema e misura predefinite 50% presso la sede aziendale e 50% (cui si aggiungono i giorni di cui al punto 12.2) in agile, come definito dagli accordi individuali.
- 14.3. 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.
- 14.4. Per il personale che attesta la propria presenza in servizio attraverso timbratura in postazione e opera attraverso l'utilizzo della barra telefonica, le Parti confermano l'applicazione della disciplina dei ritardi in compensazione e franchigia e dei permessi a recupero di cui all'accordo 13 ottobre 2020, nonché il recupero dei permessi Mamma e Papà anche in lavoro agile. Per tale personale è inoltre consentito il ricorso al lavoro supplementare/straordinario, secondo le ordinarie regole e modalità autorizzative.
- 14.5. Il lavoratore evidenzierà il proprio status operativo tramite gli specifici sistemi adottati e anche tramite il programma di messaggistica istantanea aziendale (ad oggi Microsoft Teams) e garantirà la contattabilità telefonica o telematica.
- 14.6. Le giornate/settimane di lavoro agile settimanale saranno comunicate, con cadenza almeno mensile, dall'Azienda ai lavoratori sulla base di apposite matrici.

#### **15. Deroghe**

- 15.1. Ferma restando la disciplina generale sopra riportata, le Parti condividono la necessità di prevedere il ricorso a particolari modalità di lavoro agile (ad es. lavoro agile 5 gg su 5) per il personale appartenente a specifiche strutture e/o che presentino esigenze di natura tecnico organizzative o di sperimentazione di nuove attività. Al riguardo si darà informativa preventiva alle RSU territorialmente competenti.
- 15.2. Eventuali richieste di ulteriore flessibilità per periodi temporanei e continuativi avanzate da parte di dipendenti con gravi disagi saranno valutate di volta in volta compatibilmente con le esigenze di servizio.
- 15.3. Con riferimento ai lavoratori under 35, al fine di valorizzare le loro attitudini all'utilizzo di strumenti digitali e di offrire un modello e ambiente di lavoro più attrattivo al pari delle migliori prassi del mercato, sarà data facoltà al responsabile – in accordo con il lavoratore – di modulare la prestazione lavorativa con maggiore flessibilità.

## **16. Disciplina di deroga per eventi di natura eccezionale**

- 16.1. In caso di eventi eccezionali, a titolo esemplificativo, eventi atmosferici, emergenze sanitarie, temporanea indisponibilità della sede a causa di lavori di manutenzione), l'Azienda può disporre, anche a livello territoriale, la possibilità di ricorrere al lavoro agile derogando, ove indispensabile, alle ordinarie modalità di svolgimento della prestazione, dandone tempestiva informativa alla RSU competente e alle Organizzazioni Sindacali.

## **17. Disposizioni finali**

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.

Per rendere sempre più efficace l'utilizzo di questo strumento, le Parti provvederanno a costituire un Osservatorio all'interno del quale far confluire un monitoraggio trimestrale, anche in riferimento a quanto previsto al punto 15.3, per verificare l'andamento e valutare le modifiche ove ne emerga la necessità.

Le Parti inoltre confermano gli impegni già sottoscritti nell'accordo del 1 agosto 2022

Letto, confermato e sottoscritto.

p. Telecontact Center S.p.A.

p. SLC CGIL

p. FISTEL CISL

p. UILCOM UIL

p. UGL Telecomunicazioni

R.S.U. di Telecontact Center S.p.A.

<b>Accordo, 7 dicembre 2022</b>		
<b>SEGRETERIE NAZIONALI</b>	<b>FAVOREVOLE</b>	<b>CONTRARIO</b>
SLC-CGIL	X	
FISTel-CISL	X	
UILCom-UIL	X	
UGL Telecomunicazioni	X	

Estrazione 7 dicembre 2022 ore 16:30			
Completion time	Name	verbale di accordo TCC sul lavoro agile di cui è stata data lettura in data odierna fra l'Azienda e le Organizzazioni Sindacali e le RSU ?	
12/7/22 16:20:44	Anna Carlino	SI	
12/7/22 16:20:48	Salvatore Tulumello	SI	
12/7/22 16:20:52	Tiziana Esposito	SI	
12/7/22 16:20:52	Daniele Postorino	SI	
12/7/22 16:20:57	Michela Bosonin	SI	
12/7/22 16:21:15	Pierpaolo Pisano	SI	
12/7/22 16:21:15	Filomena Sarluca	SI	
12/7/22 16:21:15	Roberta Muraca	SI	
12/7/22 16:21:35	Francesco Buttazzo	SI	
12/7/22 16:21:55	Maria Visone	SI	
12/7/22 16:22:02	Eva Grande	SI	
12/7/22 16:22:05	Andrea Arcuri	SI	
12/7/22 16:22:31	Assunta Damiano	SI	
12/7/22 16:22:42	Ornella Carrano	SI	
12/7/22 16:22:51	Giuseppe Raineri	SI	
12/7/22 16:22:52	Mauro Affanni	SI	
12/7/22 16:23:10	Cesidio D'Amore	SI	
12/7/22 16:23:59	Sergio Fey	SI	
12/7/22 16:24:40	Graziella Corgiat Mecio	SI	
12/7/22 16:27:40	Daniela Annunziata	SI	