

**VERBALE DI ACCORDO**

Addì 30 maggio 2013, in Roma presso la Sede di Unindustria – Confindustria Roma

tra

la Società Almaviva Contact S.p.A., assistita da Unindustria – Confindustria Roma

e

la SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL e UGL Telecomunicazioni nazionali territoriali unitamente alle RSU delle unità produttive di Almaviva Contact

premessi che

Almaviva Contact S.p.A. in molteplici incontri ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali la situazione aziendale, evidenziando l'aggravarsi della criticità del mercato di riferimento, caratterizzato da forti riduzioni dei ricavi e della redditività, soprattutto in conseguenza delle azioni di contrazione dei costi operate dalla maggior parte dei principali committenti.

In particolare nel settore dell'*outsourcing* si è in presenza di fenomeni sia di riduzioni tariffarie, realizzate in modo diretto e/o attraverso la richiesta di livelli di servizio sempre più sfidanti a parità di prezzo, sia di forte riduzione dei volumi di attività dovuta a più fattori (crisi dei mercati di riferimento, miglioramento dei processi verso la clientela, maggior ricorso a soluzioni self-care e soprattutto l'accentuazione del fenomeno della delocalizzazione di attività verso centri situati al di fuori del territorio italiano a costi inferiori spesso del 50%).

La situazione sopra descritta ha influito pesantemente sugli andamenti aziendali, sia in termini economici che occupazionali: il conto economico della gestione caratteristica relativo all'esercizio 2012 di Almaviva Contact S.p.A. si è chiuso con un risultato negativo e la contrazione dei volumi ha aggravato ulteriormente lo squilibrio tra organico e carichi di lavoro che già aveva determinato il ricorso al contratto di solidarietà difensivo a Palermo e a Roma, nonché la Cassa Integrazione Guadagni Straordinaria (Cigs) a Roma: il numero di lavoratori eccedenti a fine anno si attesterà a n. 1.200 unità f.t.e. (circa 2.000 lavoratori), a seguito di chiusure / contrazioni di commesse già comunicate dalla committenza.

Per quanto riguarda in particolare gli andamenti economici, illustrati alle Organizzazioni Sindacali nel dettaglio per cliente e per centro, va evidenziato come tutte le problematiche si concentrino sull'attività *inbound*, svolta correttamente con lavoratori dipendenti a tempo indeterminato: in assenza di decisi interventi, la contrazione dei volumi e i trend tariffari renderebbero a breve insostenibile la situazione aziendale.

La scelta di Almagiva Contact S.p.A. di non ricorrere alla pratica della delocalizzazione, scelta confermata anche per il futuro, impone di definire un piano industriale che contenga nuovi approcci operativi, organizzativi e commerciali, di ricercare incrementi di qualità, produttività, efficienza e flessibilità che consentano di competere nonostante i costi più alti: Almagiva Contact S.p.A. ritiene questo un percorso sano di riequilibrio industriale, a fronte di risposte temporanee e non strutturali quali le politiche di delocalizzazione e il mero taglio del costo del lavoro.

Preso atto di quanto rappresentato, degli esuberi dichiarati e delle motivazioni di carattere generale sottese a tale fenomeno, le Organizzazioni Sindacali hanno chiesto di fronteggiare la grave situazione facendo ricorso ad uno strumento con equilibrato impatto occupazionale e sociale quale il contratto di solidarietà.

L'Azienda si è resa disponibile all'utilizzo di tale unico ammortizzatore, purché all'interno di un piano complessivo di riorganizzazione finalizzato nell'immediato al raggiungimento di un equilibrio economico complessivo e nel medio periodo all'avvio di una fase di sviluppo che consenta di riassorbire gli attuali esuberi e di rendere economicamente sostenibili tutte le attività sia *outbound* che *inbound*.

Il piano ha come obiettivo centrale il miglioramento dei processi industriali e commerciali attraverso una profonda evoluzione del modello di business e dei processi operativi ed organizzativi, resa possibile dall'utilizzo di soluzioni tecnologiche fortemente innovative sviluppate in questi anni dal Gruppo Almagiva e già operative con grande successo in altri contesti di mercato.

Le soluzioni del Gruppo Almagiva sono in grado di dare risposte radicalmente innovative ai temi della qualità del servizio e della produttività del sistema, che consentono una proposizione commerciale altamente distintiva e competitiva. Tale percorso è reso possibile dalla profonda conoscenza del CRM operativo da parte di Almagiva combinata a competenze ed *asset* tecnologici IT.

L'Azienda e le Organizzazioni Sindacali condividono che interventi sugli esuberi del personale non accompagnati da profonde modifiche industriali e organizzative sarebbero solo interventi di breve periodo assolutamente non risolutivi.

L'implementazione del piano nel breve e medio periodo comporterà profonde revisioni organizzative, tecnologiche ed operative (significativo riequilibrio dei volumi sul territorio nazionale, interventi tecnologici sui sistemi e sulle infrastrutture, riconversioni e riqualificazioni) con importanti investimenti da parte aziendale; tale percorso sarà reso possibile solo se accompagnato da:

- disponibilità di strumenti per la gestione equilibrata delle eccedenze;
- evoluzione del modello di business supportato da nuove tecnologie e da nuovi modelli organizzativi evoluti per qualità e produttività;
- disponibilità di leve per recuperare flessibilità ed efficienza;
- coinvolgimento dei clienti rispetto ai presupposti principali.

L'Azienda e le Organizzazioni Sindacali condividono che base fondante di tutto il piano sono gli investimenti formativi articolati in piani di riqualificazione iniziale e formazione continua declinati a livello complessivo e di *service team*.

Il piano di riorganizzazione si basa sui seguenti presupposti:

- gli andamenti di fatturato sono quelli descritti nei vari incontri con le Organizzazioni Sindacali ed hanno alla base scenari realistici di andamenti commerciali: qualora si realizzassero scostamenti di rilevante entità, e solo in tale caso, le parti si incontreranno tempestivamente per individuare congiuntamente soluzioni coerenti con lo spirito della presente intesa;
- i clienti non incrementano le quote di attività gestite all'estero;
- Almaviva Contact S.p.A. continua a non delocalizzare attività;
- i problemi logistici di Palermo trovano soluzione con le efficienze economiche e produttive indispensabili;
- i volumi verranno ridistribuiti sul territorio nazionale in maniera equilibrata a partire dal riassorbimento dei lavoratori di Roma oggi in Cigs, reso possibile dalla attuale disponibilità di nuove tecnologie in precedenza ancora in fase di sviluppo, ferma restando l'attribuzione delle singole commesse alle attuali sedi.

Almaviva Contact S.p.A. applica ai lavoratori il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le Imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni del 1 febbraio 2013 (di seguito CCNL TLC).

Le parti confermano che è obiettivo comune valorizzare la funzione delle relazioni industriali quale *driver* fondamentale per realizzare le condizioni di competitività e produttività tali da rafforzare il sistema produttivo e, quindi, le possibilità di occupazione; ritengono funzionale a tale obiettivo l'applicazione dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011 di cui confermano i contenuti.

Tutto ciò premesso, le parti hanno convenuto il seguente piano di riorganizzazione relativo a tutta l'Azienda Almaviva Contact S.p.A.

### GESTIONE ECCEDENZE DI PERSONALE

Al fine di gestire l'eccedenza di personale dichiarata in premessa, le Parti convengono di ricorrere all'utilizzo del Contratto di Solidarietà di tipo difensivo di cui all'art. 1 della legge n. 863/1984 e successive modifiche ed integrazioni, che sarà oggetto di separata sottoscrizione in data odierna.

Il Contratto di Solidarietà cd "*difensivo*", di durata di 24 mesi, riguarderà tutti i centri produttivi e si articolerà in quattro fasi con le seguenti modalità, come comunicato formalmente alle Segreterie nazionali:

- prima fase, da giugno a novembre 2013: Catania e Palermo avranno una percentuale massima mensile individuale di solidarietà pari al 25%, Roma del 45%, Napoli del 35%; l'applicazione di tali percentuali di solidarietà sarà progressiva, in funzione del riequilibrio dei volumi, delle evoluzioni delle singole commesse e per Roma anche del progressivo reingresso in operativo delle risorse attualmente collocate in CIGS, reso possibile dalla attuale disponibilità di nuove tecnologie in precedenza ancora in fase di sviluppo;
- seconda fase, da dicembre 2013 a aprile 2014: Catania e Palermo manterranno la percentuale di solidarietà del 25%, a Milano e a Rende, a valle del processo di consolidamento, sarà progressivamente attivato lo strumento sino ad una percentuale massima del 20%, Roma e Napoli diminuiranno le suddette percentuali sino ad arrivare a fine periodo rispettivamente al 40% ed al 30%;

- terza fase, da maggio 2014 a luglio 2014: Catania e Palermo manterranno le percentuali di solidarietà del 25%, a Milano e a Rende sarà progressivamente incrementata la percentuale massima sino al 25%, a Roma e Napoli le suddette percentuali diminuiranno progressivamente sino ad arrivare al 25%;
- quarta fase, da agosto 2014 al 31 maggio 2015: in questi 10 mesi le percentuali massime rimarranno stabili in tutti i centri.

Le percentuali di cui sopra si applicheranno al personale operativo ed agli staff di commessa; al personale addetto alle attività trasversali, di centro e di direzione generale, verrà applicata una percentuale di solidarietà del 25%.

Fino al raggiungimento dell'equilibrio, le percentuali di solidarietà all'interno di ogni sito potranno variare da commessa a commessa, fermo restando che all'interno della singola commessa la percentuale di solidarietà pianificata sarà uguale per tutti gli addetti; al raggiungimento dell'equilibrio complessivo di sito entro la prima fase la percentuale di solidarietà sarà uguale per tutte le commesse.

Le parti si danno atto che l'Azienda avrà la possibilità, in relazione a temporanee oggettive esigenze di maggior lavoro (dovute a fattori di mercato, esigenze di ordine organizzativo o altro), di modificare in aumento e nei limiti del normale orario contrattuale l'orario ridotto previa comunicazione con adeguato anticipo (minimo 48 ore) al personale interessato e dandone comunicazione alle RSU e agli organi competenti; in tali casi i criteri di coinvolgimento dei lavoratori saranno oggettivi, ferme restando le esigenze di carattere tecnico e produttivo garantendo un'equa distribuzione dei richiami in servizio.

La riduzione dell'orario a livello mensile verrà attuata attraverso singole giornate ovvero settimane intere di sospensione; in tali periodi di sospensione, verranno attivati tutti i percorsi di riqualificazione in aula necessari per la mobilità tra commesse e potranno essere pianificati ulteriori interventi formativi finalizzati a rafforzare le competenze tipiche di mestiere.

Le parti concordano di effettuare, a livello Nazionale, incontri semestrali di verifica dell'andamento complessivo del piano di riorganizzazione e di gestione degli esuberanti, in funzione dei consuntivati sviluppi commerciali, della effettiva realizzazione del piano di riequilibrio dei volumi tra siti e più in generale degli andamenti economici e produttivi complessivi e di sito.

L'Azienda ribadisce che la situazione logistica attuale dei siti di Palermo non è sostenibile sia in termini di economicità che di adeguatezza funzionale e efficienza. Tale situazione sarà oggetto di esame congiunto entro fine giugno per verificarne l'evoluzione. Al proposito le parti si impegnano a promuovere ogni iniziativa utile ad una soluzione della problematica anche coinvolgendo le Istituzioni locali. L'Azienda conferma che non intraprenderà iniziative unilaterali ma coinvolgerà le OO.SS. nella analisi degli scenari concordando possibili soluzioni e percorsi che consentano il mantenimento dell'attuale occupazione e del numero attuale delle postazioni.

L'Azienda conferma, inoltre, che i siti ubicati a Roma (Casal Boccone e Scalo Prenestino) hanno disponibilità di spazi sufficienti a garantire il rientro in operativo dei lavoratori attualmente in CIGS.

Le parti si danno atto che saranno effettuati, a livello Territoriale, incontri all'inizio di ciascun mese nel corso dei quali saranno illustrati i consuntivi del mese precedente; in tali incontri verranno anche esaminati gli interventi formativi realizzati e quelli pianificati.

*(The page contains numerous handwritten signatures and initials in black ink, scattered throughout the text and margins.)*

L'Azienda darà comunicazione mensile, con un preavviso di 5 giorni, ai singoli lavoratori dell'articolazione della propria riduzione dell'orario di lavoro.

Le parti concordano che il suddetto Contratto di Solidarietà annulla e sostituisce quello già in essere presso la sede di Palermo stipulato il 4 aprile 2013.

## PIANO DI RILANCIO

Le parti, consapevoli della esigenza imprescindibile dell'Azienda di raggiungere l'equilibrio economico in un contesto di mercato sostanzialmente recessivo, convengono sulla necessità di individuare strumenti per migliorare la qualità del servizio alla clientela e la produttività, anche strutturando iniziative di formazione continua mirate alle reali esigenze del personale e per recuperare efficienza.

Pertanto le parti convengono le seguenti linee di azione.

### Qualità / Produttività

Il Gruppo Almoviva ha sviluppato un modello innovativo per l'analisi, la verifica ed il controllo della qualità del servizio erogato. Il modello ha alla base l'utilizzo di tecnologie innovative ed uniche, attraverso le quali si possono analizzare in modo automatizzato tutti i contatti con i clienti in una logica integrata multicanale (*email, sms, social network, voce*). Trattandosi di dati di diversa natura, che vengono acquisiti e necessitano di essere processati a ritmi sostenuti o in tempo reale, non sono utilizzabili tecnologie di tipo tradizionale.

Il sistema di controllo qualità di Almoviva Contact S.p.A. consente di:

- elaborare automaticamente metriche e indicatori/ KPI basati sull'estrazione di concetti, termini, frequenze e sui metadati (durata, provenienza da IVR, ecc.) con verifica automatica a livello di *service team* della qualità di gestione del contatto e valutazione del livello di soddisfazione del cliente;
- registrare e trascrivere le conversazioni in modalità *near real time* ed in forma anonima, utilizzando tecniche di *morphing* (ovvero l'alterazione delle voci presenti nella conversazione telefonica) ed eliminando qualsiasi riferimento utile all'identificazione dell'operatore e del cliente (ad esempio il riferimento temporale sarà per data e fascia oraria determinata in funzione dei volumi di traffico);
- analizzare ulteriormente tali contenuti garantendo, comunque, l'anonimato al singolo anche in caso di riascolto della chiamata.

L'analisi attraverso strumenti di ricerca semantica consente quindi:

- l'analisi complessiva della qualità erogata; il controllo e la riprogettazione dei processi di *caring*;
- l'analisi delle prestazioni dei *service team* al fine di identificare percorsi di miglioramento e di proporre interventi formativi mirati (*tutorial le-learning*).

Dall'analisi semantica del contenuto della trascrizione della telefonata è possibile ottenere in via automatica una serie di indicazioni, sempre a livello aggregato, che consentono di classificare i contatti, quali ad esempio:

- completezza delle informazioni fornite;

- tipologia di contatto;
- rispetto delle procedure di gestione del contatto.

In particolare, l'analisi consente di confrontare il lavoro svolto e salvato a livello testuale sul sistema CRM dai *service team* con il reale andamento delle conversazioni: l'estrazione semantica dei concetti direttamente dalla registrazione permette di individuare gli effettivi argomenti affrontati durante i contatti (prodotti, servizi, parole chiave) e verificare la congruenza con le classificazioni assegnate e le descrizioni a sistema; inoltre lo strumento permette la determinazione di situazioni di errore nella classificazione o nella attribuzione di priorità (a titolo esemplificativo reclami erroneamente trattati come richieste di informazione).

Il sistema verifica automaticamente la conformità del lavoro svolto dal *service team* a regole e *policy* definite, evitando il riascolto intero di tutte le registrazioni e agevolando notevolmente il lavoro dell'area di controllo di qualità.

Oltre a ciò è possibile identificare e classificare nuove esigenze dell'utente - sia in termini di offerta che di servizio erogato - non ancora rilevate.

Inoltre i file audio associati alle trascrizioni vengono analizzati in termini di frequenze vocali isolando la voce del cliente da quella dell'operatore e analizzandone il tono in tutte le fasi della conversazione: *l'emotional analysis* consente di studiare le caratteristiche emozionali della chiamata. La trascrizione della registrazione viene poi analizzata per approfondire ulteriormente la qualità percepita del servizio attraverso la *sentiment analysis*: la componente semantica analizza eventuali opinioni, positive, negative o neutre su specifici argomenti, prodotti, servizi discussi nel corso dei contatti.

Le Parti concordano sulla opportunità di regolamentare - in maniera coerente con quanto disposto in merito dall'art.57 del vigente CCNL, nel rispetto delle prescrizioni dell'art. 4 della legge 300/70 e del D.Lgs n. 196/2003 e sue successive modifiche e/o integrazioni - l'utilizzo di registrazioni/trascrizioni dei contatti telefonici previste dal suddetto modello.

Pertanto le parti convengono che:

- le registrazioni e le trascrizioni dei contatti verranno rese anonime contestualmente alla rispettiva produzione con flusso senza soluzione di continuità e gli originali cancellati immediatamente in modo automatico, senza alcuna possibilità di ascolto o lettura, anche ai sensi delle disposizioni del D.Lgs n. 196/2003;
- per le registrazioni e le trascrizioni memorizzate ed anonimizzate attraverso sistemi *morphing* della voce e criptatura/cancellazione dei dati sensibili il sistema non consentirà in alcun modo il ripristino successivo delle versioni originali;
- le registrazioni e le trascrizioni verranno conservate in apposito database separato dagli altri data base aziendali e non sarà possibile trasferirli o ascoltarli su applicativi o media-player diversi da quelli aziendali che saranno protetti da apposite credenziali di autenticazione e dal "logging" delle operazioni;
- gli ascolti/letture dei file, audio o PDF, avverranno su massimo il 5% mensile delle registrazioni dell'insieme analizzato (a titolo esemplificativo: commessa, servizio, *service team*);
- i file che dovessero presentare ancora elementi di riconoscibilità dell'operatore e del cliente verranno immediatamente cancellati;
- i file audio "*morphizzati*" e le trascrizioni anonimizzate verranno comunque cancellati entro massimo tre mesi dalla loro memorizzazione, salvo diverse previsioni legali;

- AP 10
- l'analisi e la pubblicazione dei dati saranno effettuate in forma aggregata a livello di service team (almeno 6 persone presenti);
  - AlmavivA Contact ha l'obbligo di informare i lavoratori delle norme di comportamento e di utilizzo dei sistemi, ponendo in essere le opportune iniziative di formazione, anche a seguito di aggiornamento dei software applicativi. In sede di prima applicazione del sistema verrà fornita ai lavoratori l'informativa sul trattamento dei dati personali ex art. 13 D.LGS 196/03 (codice in materia di protezione dei dati personali). Sarà inoltre fornita alla clientela, in fase di collegamento con l'operatore, una specifica comunicazione in merito alla registrazione della chiamata e alle relative finalità della registrazione stessa;
  - i dati circa l'attività lavorativa svolta, desumibili dai sistemi in uso per le finalità tecniche, produttive e organizzative sopra indicate, giuste le prescrizioni di cui all'art.4 L. 300/70, non possono essere utilizzati ai fini valutativi e disciplinari nei confronti del lavoratore, salvo che costituiscano oggetto di specifiche richieste da parte della magistratura o autorità competente.

cd Nel concreto il modello AlmavivA prevede una rilevazione automatizzata di indicatori generali relativi ai service team (almeno 6 persone presenti), alla commessa e al Centro operativo, destinata a tutti i livelli di coordinamento per l'individuazione delle aree di miglioramento e l'impostazione dei programmi di formazione/addestramento.

g L'analisi delle performance di qualità in forma aggregata a livello di service team consentono una valutazione puntuale e completa del livello di servizio complessivo del gruppo di lavoro e offre al team leader la possibilità di definire e aggiornare il programma di coaching e decidere interventi mirati di training, sulla base delle evidenze analitiche emerse.

Il sistema, attraverso l'integrazione con piattaforme di tutoring e e-learning, permette di abbinare al monitoring della qualità e della customer satisfaction funzioni per l'implementazione, la gestione ed il monitoraggio di azioni formative in modo mirato per service team: vengono offerti ai componenti dei vari service team collegamenti a moduli formativi multimediali, con la notifica dello stato di fruizione della formazione e la somministrazione di eventuali test finali. Il sistema infine consente di organizzare in maniera mirata interventi formativi in aula, erogati da docenti, qualora rilevi gap prestazionali omogenei diffusi fra più service team.

Anche in considerazione della necessaria sperimentazione che accompagnerà la fase iniziale di tale attività, eventuali elementi critici che dovessero emergere dalla utilizzazione degli strumenti saranno tempestivamente esaminati in modo congiunto. A questi fini le parti concordano sull'opportunità di istituire una Commissione Tecnica Paritetica, composta da componenti di parte aziendale e 12 componenti di parte sindacale. I componenti di parte sindacale di tale Commissione verranno comunicati dalle Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali firmatarie la presente intesa entro il 30 giugno 2013. Ogni volta che il sistema verrà attivato su una commessa, la Commissione Tecnica visionerà in anteprima la demo del sistema ed il suo funzionamento, verrà informata delle modalità di fruizione dei dati a livello dei responsabili operativi, verificherà e concorderà nello spirito dell'accordo il rispetto di tutti i principi sopra richiamati (anonimato dei file, accesso ai medesimi, loro conservazione e cancellazione, rispetto della privacy, non utilizzo dei dati a fini valutativi e disciplinari, etc.). La Commissione si incontrerà trimestralmente, o a richiesta delle parti, con particolare riferimento a: 1) qualità del servizio; 2) interventi formativi necessari al miglioramento della qualità e della professionalità degli operatori; 3) efficacia dei campioni di riferimento rispetto al monitoraggio qualitativo; 4) verifiche sulle modalità di ascolto/lettura dei file e sull'accesso ai sistemi.

L'Azienda ritiene che tale innovativo sistema di controllo qualità consenta controlli massivi finalizzati al miglioramento complessivo del livello di servizio all'utenza e dell'efficienza dei processi di *caring* nel rispetto di norme relative alla *privacy* dell'utente particolarmente garantiste se rapportate a quanto in essere in paesi extra UE.

Al riguardo le parti convengo che immediatamente dopo la stipula della presente intesa ed in via preventiva all'attivazione del sistema chiederanno un incontro congiunto al Garante per la Privacy a cui illustrare il progetto complessivo, incontro che le parti ritengono essenziale che sia effettuato entro 30 giorni.

Poichè l'introduzione del sopra descritto modello di gestione della qualità è il fattore indispensabile per il riposizionamento competitivo, il raggiungimento dell'equilibrio produttivo ed economico e lo sviluppo dell'Azienda, e quindi per la riuscita del piano industriale, la sua mancata attuazione farà venir meno il presupposto essenziale dell'accordo e ne comporterà la decadenza in tutte le sue parti.

Al fine di monitorare e migliorare la produttività, a livello di service team (non meno di 6 persone presenti) verrà effettuata una misurazione di indicatori per commessa oggettivi ed individuati di comune accordo tra quelli più rilevanti per ogni singolo servizio: tale misurazione sarà finalizzata all'individuazione delle più idonee misure organizzative tese a migliorare l'efficienza aziendale.

A titolo esemplificativo i principali indicatori di produttività che potranno essere rilevati, resi pubblici ed utilizzati a livello di mini service team sono efficienza operativa, tempi medi di conversazione, tempi medi di lavorazione.

Fino al concreto avvio sulle singole commesse del sistema sopradescritto, produttività e qualità continueranno ad essere rilevate, a livello di *service team*, secondo le modalità già in uso, garantendo anonimato dei dati, rispetto della *privacy* (anche in termini di informativa) e delle disposizioni di cui all'art. 4 legge 300/70.

Le parti si danno atto che i contenuti del presente punto danno attuazione a quanto previsto dall'art. 57 del vigente CCNL TLC, e, conseguentemente, sono stati definiti nel rispetto dell'art. 4 legge 300/70.

### Efficienza / Flessibilità

Al fine di consentire il miglior allineamento della presenza con i flussi di traffico, le parti concordano che saranno utilizzati gli istituti contrattuali per la gestione della flessibilità della prestazione lavorativa come di seguito individuati.

- l'attestazione della presenza in servizio degli operatori e del personale di coordinamento (ingresso e uscita dall'azienda, anche per pausa pranzo) avverrà sulla postazione di lavoro mediante registrazione on line sul sistema aziendale. L'estensione di tale modalità di rilevazione presenze a tutte le altre sedi sarà progressiva e, si prevede, sarà completata entro il mese di novembre 2013. Le modalità attuative saranno oggetto di verifica periodica con le RSU sito per sito. Resta inteso che l'impossibilità per il dipendente di attestare la presenza in

servizio sulla postazione per cause indipendenti dalla sua volontà (quali l'indisponibilità immediata di postazioni di lavoro o il malfunzionamento del sistema) non sarà imputata al dipendente stesso che potrà utilizzare per la timbratura la postazione del team leader. Resta confermata la franchigia mensile di 20 minuti già in essere e si introduce la possibilità di ritardo di 5 minuti giornalieri, da recuperare in uscita; prestazioni oltre il normale orario di lavoro saranno richieste ed autorizzate per multipli di 30 minuti;

- le festività di cui ai commi 4, 5 e 7 dell'art. 28 del vigente CCNL TLC – ferme restando le regole di maturazione ivi previste – daranno diritto, invece del trattamento retributivo, alla maturazione per ogni giornata di 8 ore di permesso retribuito per i lavoratori a tempo pieno, con riproporzionamento per i lavoratori ad orario ridotto, permessi che si andranno ad aggiungere a quelli in sostituzione delle festività soppresse e saranno soggette alle stesse regole di fruizione.

In ordine ai permessi previsti dagli artt. 26 e 28 (così come sopra integrati) del CCNL TLC, le parti confermano la loro natura di effettiva riduzione dell'orario di lavoro contrattuale. Pertanto le parti confermano l'attuazione degli articoli sopra citati.

Le parti si danno atto che la disciplina relativa all'istituto contrattuale di cui all'art. 28 del vigente CCNL TLC troverà applicazione sino al 31 dicembre 2015. Le parti convengono altresì che tre mesi prima di detta scadenza si incontreranno a livello Nazionale al fine di verificare la persistenza delle esigenze complessive per l'eventuale proroga.

### Telelavoro

Le parti concordano che il telelavoro (inteso come la possibilità di rendere la prestazione lavorativa, normalmente svolta in sede, presso il domicilio del lavoratore) possa rappresentare un potenziale fattore di efficientamento dell'organizzazione del lavoro in grado di coniugare le esigenze lavorative con quelle individuali.

Pertanto si costituisce un gruppo di lavoro congiunto che, in linea con quanto sopra ed in coerenza con le disposizioni dell'art. 22 del vigente CCNL, identifichi possibili aree di sperimentazione del Telelavoro, affrontando le relative problematiche di carattere tecnico, organizzativo e normativo.

Le disposizioni del presente accordo sono correlate e inscindibili tra loro e costituiscono un corpo unico con il Contratto di Solidarietà sottoscritto in pari data. Il venire meno di una sola di tali disposizioni anche per fatto del terzo rende inapplicabile l'accordo medesimo nel suo complesso e ne comporta l'automatica decadenza.

