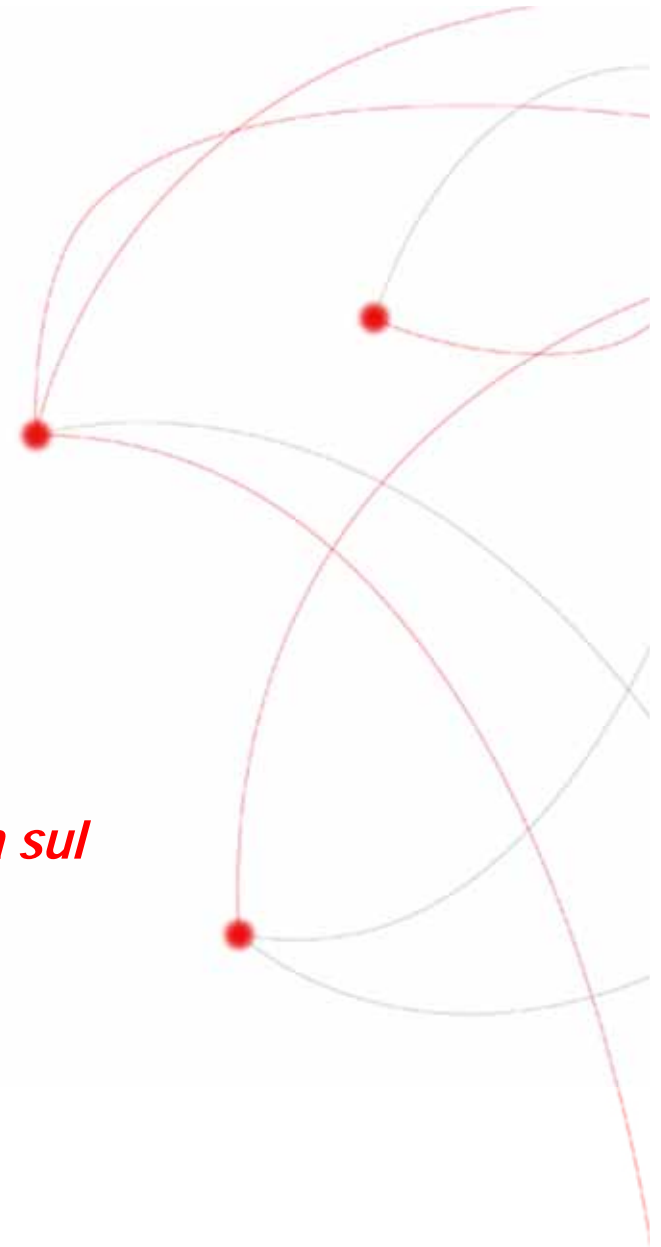


GRUPPO TELECOM ITALIA

*Roma, 14 gennaio 2014*

## *Telelavoro in Caring Services*

*Terzo incontro con la commissione tecnica sul  
telelavoro domiciliare*



## *L'accordo del 27 Marzo 2013: gli interventi previsti (1/2)*

*Gli interventi concordati in tale sede con le Organizzazioni Sindacali in ambito Caring Services sono:*

### *a) Razionalizzazione delle sedi:*

1. Razionalizzazione delle sedi di lavoro delle città plurisede. Gli interventi di accorpamento di tali sedi saranno realizzati progressivamente entro l'anno 2013.
2. Chiusura dei presidi di Caring Services in n.47 città che alla data dell'accordo abbiano un numero di dipendenti inferiore a 46, da realizzarsi progressivamente nell'anno 2014; dal progetto di chiusura è esclusa la città de L'Aquila.

Tutti i lavoratori interessati saranno trasferiti amministrativamente nella nuova sede e potranno, a richiesta, essere impiegati in telelavoro domiciliare.

## *L'accordo del 27 Marzo 2013: gli interventi previsti (2/2)*

### ***b) Telelavoro:***

- Le ordinarie funzioni gerarchiche saranno espletate per via telematica anche in relazione ai dati raccolti per la valutazione delle prestazioni del singolo lavoratore; è consentito l'utilizzo degli strumenti telematici anche per il monitoraggio della qualità e quantità della prestazione del singolo lavoratore nel rispetto dell'art. 4 della Legge 300/70.
- Non sono previsti rimborsi spese (ad eccezione delle spese relative alla necessaria connettività).
- Lo svolgimento della prestazione presso il proprio domicilio esclude il riconoscimento del buono pasto.
- Per i telelavoratori saranno istituite specifiche matrici di turno prevedendo anche il ricorso a turni spezzati con pausa minima di due ore ed una maggiore incidenza dei turni nelle fasce serali o nelle giornate festive.
- Le parti si impegnano a definire ulteriori modalità operative per lo svolgimento del telelavoro in tempo utile per consentirne l'avvio operativo.

## *L'accordo del 17 luglio 2013*

Le parti hanno convenuto che al personale operante nell'ambito della Directory Assistance, nelle sedi oggetto di chiusura, sarà applicata la medesima regolamentazione definita nell'accordo del 27 marzo 2013 in tema di razionalizzazione delle sedi per il personale ivi operante.

## Elenco sedi in chiusura e risorse coinvolte \*

	Risorse sedi in chiusura	Di cui risorse in TLV	Sede accipiente		Risorse sedi in chiusura	Di cui risorse in TLV	Sede accipiente
<b>CS CENTRO</b>				<b>CS NORD OVEST</b>			
AREZZO	22	1	FIRENZE	AOSTA	7	4	P.SAINT MARTIN
CAMPOBASSO	40	2	NAPOLI	BUSTO ARSIZIO	13		VARESE
FROSINONE	38	3	ROMA	COMO	45		VARESE
GROSSETO	20	4	PISA	CREMONA	5	4	MILANO
LIVORNO	8	7	PISA	CUNEO	33	5	TORINO
NUORO	8	1	CAGLIARI	LA SPEZIA	29		PISA
POMEZIA	1	1	ROMA	LECCO	4		VARESE
RIETI	27	2	ROMA	LEGNANO	1		MILANO
SASSARI	1		CAGLIARI	MANTOVA	14		BOLOGNA
SIENA	19	6	FIRENZE	MONZA	36		MILANO
VITERBO	33	1	ROMA	PAVIA	28	2	MILANO
<b>TOTALE CS CE</b>	<b>217</b>	<b>29</b>		SAVONA	8	4	GENOVA
<b>CS NORD EST</b>				SONDRIO	3	2	VARESE
ASCOLI PICENO	40	1	PESCARA	VERCELLI	3		TORINO
FERRARA	26	1	BOLOGNA	<b>TOTALE CS NO</b>	<b>229</b>	<b>21</b>	
MACERATA	13		ANCONA	<b>CS SUD</b>			
PESARO URBINO	22		RIMINI	AVELLINO	32	1	NAPOLI
PIACENZA	27		MILANO	BRINDISI	18		LECCE
REGGIO EMILIA	5	2	BOLOGNA	COSENZA	11	3	CATANZARO
TERNI	39		ROMA	MESSINA	26	10	CATANIA
TRENTO	30	5	BOLZANO	POTENZA	36	3	BARI
TREVISO	25	1	MESTRE	RAGUSA	28	3	CATANIA
TRIESTE	22	5	UDINE	SIRACUSA	26	3	CATANIA
VERONA	7	6	PADOVA	TARANTO	33	1	BARI
VICENZA	40	1	PADOVA	TIRIOLO	40		CATANZARO
<b>HRO CS NO</b>	<b>296</b>	<b>22</b>		TRAPANI	36	2	PALERMO
				<b>TOTALE HRO CS SUD</b>	<b>286</b>	<b>26</b>	

\* Dati aggiornati al 30 novembre 2013

# Dettaglio organico sedi in chiusura\*

CITTA'	CONSUMER					ENTERPRISE				DAC	DA			TOTALE
	Caring	Conciliazioni	Credito	Supporto	TOTALE	Caring	Credito	Supporto	TOTALE	TOTALE	ADEC	SI 12.54	TOTALE	TOTALE
AOSTA										2		5	5	7
AREZZO	20	1			21							1	1	22
ASCOLI PICENO	37	1			38					2				40
AVELLINO	30				30					1		1	1	32
BRINDISI	16	1		1	18									18
BUSTO ARSIZIO											13		13	13
CAMPOBASSO	22	2		2	26	12			12			2	2	40
COMO	44			1	45									45
COSENZA										1		10	10	11
CREMONA										3		2	2	5
CUNEO	22	1		1	24					1		8	8	33
FERRARA	24				24					1		1	1	26
FROSINONE	33	2			35					2		1	1	38
GROSSETO	14	2			16							4	4	20
LA SPEZIA	29				29									29
LECCO										4				4
LEGNANO										1				1
LIVORNO										5		3	3	8
MACERATA	11	2			13									13
MANTOVA	12	1		1	14									14
MESSINA										1		25	25	26
MONZA	35				35					1				36
NUORO	7				7							1	1	8
PAVIA	23	2			25					1		2	2	28
PESARO URBINO	22				22									22
PIACENZA	27				27									27
POMEZIA											1		1	1
POTENZA	33				33							3	3	36
RAGUSA	24			1	25							3	3	28
REGGIO EMILIA										1		4	4	5
RIETI	25				25					1		1	1	27
SASSARI										1				1
SAVONA										1		7	7	8
SIENA	17				17					1		1	1	19
SIRACUSA	20			2	22							4	4	26
SONDRIO										1		2	2	3
TARANTO	29			1	30					2		1	1	33
TERNI	38	1			39									39
TIRIOLO		2	32		34					6				40
TRAPANI	31	2		1	34							2	2	36
TRENTO	23			1	24					1	1	4	5	30
TREVISO	23				23							2	2	25
TRIESTE							6	1	7	3		12	12	22
VERCELLI										3				3
VERONA										5		2	2	7
VICENZA	33				33							7	7	40
VITERBO	32				32					1				33
<b>TOTALE</b>	<b>756</b>	<b>20</b>	<b>32</b>	<b>12</b>	<b>820</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>53</b>	<b>15</b>	<b>121</b>	<b>136</b>	<b>1028</b>

# Calendario sedi in chiusura

Priorità	Sedi in chiusura	Sede Accipiente
1	AOSTA	Pont Saint Martin
1	AVELLINO	Napoli
1	BRINDISI	Lecce
1	COMO	Varese
1	CREMONA	Milano
1	FERRARA	Bologna
1	LECCO	Varese
1	LEGNANO	Milano
1	LIVORNO	Pisa
1	MACERATA	Ancona
1	MONZA	Milano
1	PAVIA	Milano
1	PESARO	Rimini
1	POMEZIA	Roma
1	REGGIO EMILIA	Bologna
1	SASSARI	Cagliari
1	SAVONA	Genova
1	SONDRIO	Varese
1	TIRIOLO	Catanzaro
1	TRENTO	Bolzano
1	TREVISO	Mestre
1	VERCELLI	Torino
1	VERONA	Padova
1	VICENZA	Padova
2	AREZZO	Firenze
2	LA SPEZIA	Pisa
2	PIACENZA	Milano
2	SIENA	Firenze
2	SIRACUSA	Catania
3	ASCOLI PICENO	Pescara
3	BUSTO ARSIZIO	Varese
3	CAMPOBASSO	Napoli
3	COSENZA	Catanzaro
3	CUNEO	Torino
3	FROSINONE	Roma
3	GROSSETO	Pisa
3	MANTOVA	Bologna
3	MESSINA	Catania
3	NUORO	Cagliari
3	POTENZA	Bari
3	RAGUSA	Catania
3	RIETI	Roma
3	TARANTO	Bari
3	TERNI	Roma
3	TRAPANI	Palermo
3	TRIESTE	Udine
3	VITERBO	Roma

## ***Modalità operative Telelavoro***

### ***SEDE DI LAVORO***

La sede di lavoro sarà quella amministrativamente individuata come sede accipiente, indipendentemente dal luogo ove è resa la prestazione in telelavoro domiciliare. Il domicilio del telelavoratore costituisce mero luogo di adempimento dell'attività lavorativa e la prestazione resa in tale modalità non darà luogo alla corresponsione di trattamenti di trasferta e lavoro fuori sede.



# ***Modalità operative Telelavoro***

## ***MODALITA' E REQUISITI DI ADESIONE***

L'adesione all'istituto avverrà su base esclusivamente volontaria. Le domande corredate da una check-list sulla conformità dell'ambiente, degli impianti e della postazione di lavoro dovranno pervenire alla competente struttura territoriale di Risorse Umane entro il 31 gennaio 2014.

Tutti i lavoratori che aderiranno al telelavoro domiciliare, ivi compresi coloro i quali appartengono già al bacino di sorveglianza sanitaria per lavoro al videoterminale, saranno sottoposti a visita di idoneità alla mansione (visita preventiva) per lavoro al videoterminale a cura del medico competente.

In funzione del giudizio emesso dal medico competente, i lavoratori entreranno a far parte del "bacino videoterminalisti" e saranno pertanto sottoposti a visite di sorveglianza sanitaria con periodismo definito dai protocolli aziendali.

## ***Modalità operative Telelavoro***

### **MODALITA' SVOLGIMENTO PRESTAZIONE LAVORATIVA**

*L'attestazione dell'inizio e della fine della prestazione di lavoro in analogia con gli altri operatori di Caring Services avverrà sulla propria postazione di lavoro mediante registrazione on line sui sistemi informatici aziendali secondo le modalità individuate dall'accordo sul Caring Services del 27 Marzo 2013.*

*Il lavoratore si avvarrà del servizio di Instant Messaging per evidenziare il suo status operativo.*

Saranno istituite specifiche matrici di turno che consentano un miglior presidio della clientela mediante il ricorso a turni spezzati con pausa minima di due ore ed una maggiore incidenza dei turni nelle fasce serali o nelle giornate festive.

# *Modalità operative Telelavoro*

## ***RAPPORTI GERARCHICI***

Considerate le particolari modalità di svolgimento della prestazione, le ordinarie funzioni gerarchiche inerenti il rapporto di lavoro subordinato saranno espletate per via telematica secondo quanto definito nell'accordo del 27 marzo 2013.

L'utilizzo della webcam, in dotazione alla postazione, non costituente modalità di controllo gerarchico della prestazione, può avvenire su iniziativa del telelavoratore o, con preavviso, su richiesta del suo responsabile e comunque previa attivazione della webcam medesima da parte del telelavoratore con finalità comunicazionali e/o formative.

## ***Modalità operative Telelavoro***

### ***BENI IN DOTAZIONE***

Il lavoratore riceverà un'apposita dotazione informatica completa di connettività telematica per lo svolgimento della prestazione lavorativa.

Il mobilio (piano di lavoro e sedia) gli sarà fornito, se ne farà richiesta, in comodato d'uso con l'obbligo di mantenerlo per tutta la durata dell'attività resa in telelavoro. In caso di conclusione del telelavoro domiciliare, dovrà essere riscattato senza oneri economici a carico dello stesso. Nel caso in cui il mobilio non sia richiesto all'azienda dal telelavoratore, quest'ultimo dovrà dichiarare la conformità di quello in suo possesso nell'ambito della check list .

Ad ogni telelavoratore è garantita l'assistenza telefonica e telematica finalizzata alla soluzione di eventuali criticità che dovessero sorgere durante l'espletamento dell'attività lavorativa.

## ***Modalità operative Telelavoro***

### ***RIENTRI IN SEDE***

Il telelavoratore potrà essere soggetto, previo preavviso di minimo 48 ore, a richiesta di rientro presso la sede amministrativa per esigenze di servizio (quali ad esempio riunioni, affiancamento, formazione in aula, presentazione di nuovi progetti/prodotti ecc.). In tal caso il lavoratore prenderà servizio all'inizio del proprio turno di lavoro presso la citata sede. In nessun caso saranno applicati i trattamenti contrattuali in tema di trasferte e lavoro fuori sede e non sarà erogato nessun rimborso delle spese di locomozione sostenute per lo spostamento, né sarà corrisposto alcun importo per il tempo impiegato per raggiungere la sede di lavoro.

In caso di malfunzionamento, anche intermittente, della connettività o di altra strumentazione indispensabile alla propria attività lavorativa, il lavoratore sarà tenuto ad informare immediatamente il proprio responsabile che pianificherà il rientro presso la sede di lavoro.

# *Modalità operative Telelavoro*

## **FORMAZIONE**

Per lo svolgimento della prestazione in telelavoro, il lavoratore sarà adeguatamente formato sulle normative vigenti e sui requisiti che dovrà possedere l'ambiente e la postazione di lavoro.

Saranno inoltre garantiti gli standard formativi - in termini qualitativi e quantitativi – previsti per il personale operante nella struttura organizzativa di appartenenza. Infine, l'Azienda ribadisce l'impegno ad erogare efficaci iniziative di formazione a livello telematico per garantire il costante aggiornamento e il miglioramento del livello di professionalità, valorizzando sia le specifiche competenze lavorative che il livello di coinvolgimento con le strutture aziendali.

I telelavoratori potranno, al pari degli altri, partecipare ai percorsi di riqualificazione professionale.

## *Modalità operative Telelavoro*

### **RECESSO**

Il lavoratore ha la facoltà di recedere dal telelavoro con un preavviso non inferiore a 3 mesi e decorso un periodo minimo di permanenza di **12** mesi.

L'Azienda può avvalersi della facoltà di interrompere la prestazione di telelavoro in qualsiasi momento, sia per il verificarsi di sopravvenute circostanze inerenti la capacità, l'idoneità alle attività svolte e l'autonomia professionale o le condizioni oggettive che ne impediscono la prosecuzione, sia a fronte di una diversa allocazione organizzativa del lavoratore.

L'Azienda valuterà altresì gravi eventi oggettivi, segnalati dal lavoratore, inerenti alla situazione personale/familiare dello stesso, che non consentano la prosecuzione del telelavoro.

## ***Modalità operative per gli attuali telelavoratori***

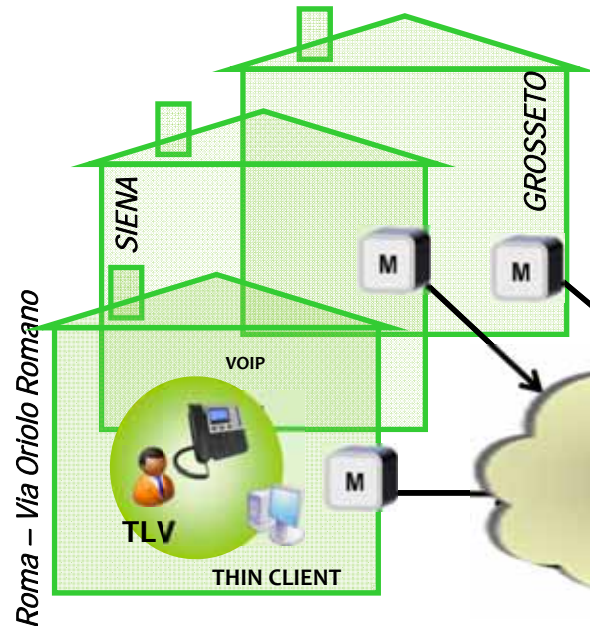
In considerazione della necessità di ottimizzare e ridurre i costi industriali della Divisione Caring Services e di omogeneizzare l'applicazione del telelavoro, si rende necessario uniformarne le modalità operative.

Pertanto, a partire dal 1° febbraio 2014, tutti i dipendenti che attualmente prestano la propria attività in telelavoro domiciliare avranno la medesima regolamentazione prevista nella disciplina del nuovo accordo.

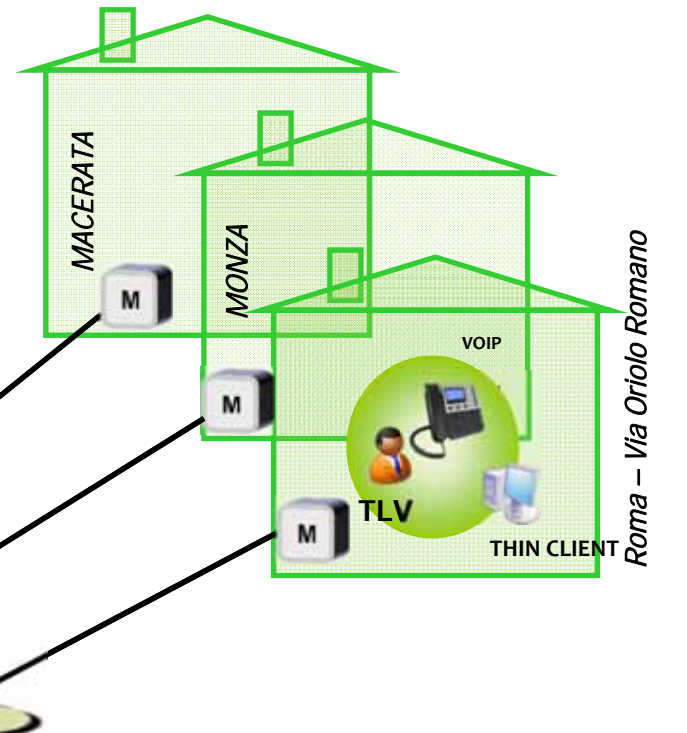


# TELELAVORO: TRIAL– le SEDI previste per I TEST

**Fase 1-** LE PRIME PDL saranno in TRIAL dal 20 GENNAIO al 28 febbraio 2014 – Una postazione per sede per provare tutti i processi della linea. Pdl che saranno successivamente utilizzate per test di evoluzioni funzionali e tecnologiche della infrastruttura di TLV



**Fase 2 –** Ampliamento struttura di TRIAL dal 3 al 28 febbraio 2014 – Le linee saranno attivate utilizzando i sistemi di delivery in Esercizio.



**INTERNET**

Sistemi IT di  
**TELECOMITALIA**



L'attività relativa al collaudo coinvolgerà solo il personale delle sedi indicate e individuato dalle linee allo scopo di provare le funzionalità dell'infrastruttura proposta, in continuità con le attività oggi svolte in sala.

## **NOTA DELLA COMMISSIONE NAZIONALE SUL TELELAVORO DOMICILIARE IN CARING SERVICES**

Nella terza riunione della Commissione Tecnica sul Telelavoro avvenuta ieri a Roma, per la parte sindacale presenti i componenti Roberto Sartori SLC-CGIL, Giuseppe Finesso FISTel-CISL e Ketty Marra UILCOM-UIL, si sono approfonditi i temi rimandando comunque la discussione finale in sede di coordinamento nazionale delle RSU previsto per i giorni 22 e 23 gennaio p.v.

In sintesi, si è partiti dalle richieste sindacali di ulteriore approfondimento, anche alle luce del Testo Unico Europeo sul Telelavoro del 2002 e dell'Accordo Interconfederale del 2004.

**Domicilio:** l'azienda apre alla possibilità di inserire clausola per cui, in casi eccezionali, si valuterà la possibilità di concedere una collocazione diversa dal domicilio. Non è un sì da subito, ma si valuta.

**Controllo a distanza:** quanto firmato il 27 marzo è sufficiente da un punto di vista giuridico, se saranno necessari ulteriori chiarimenti la commissione a distanza può essere attivata a richiesta delle parti.

**Orari di lavoro:** per adesso gli orari restano invariati per tutti. In sede successiva di esame congiunto, verranno concordati gli orari specifici dei telelavoristi (187, credit consumer, ecc.) in occasione della rivisitazione delle turnistiche dei settori indicati.

**Permanenza minima in telelavoro:** 12 mesi. Verrà prevista la possibilità di scegliere l'opzione del telelavoro anche successivamente al trasferimento previa valutazione aziendale.

**Recesso:** a fronte richiesta sindacale di stralciare o fissare i termini di preavviso per la revoca unilaterale da parte aziendale del telelavoro, l'Azienda ha espresso la sua contrarietà allo stralcio, ma si è resa disponibile ad una diversa formulazione, maggiormente garantista nei confronti dei telelavoratori.

**Rimborsi:** l'azienda conferma il diniego a gravare di costi aggiuntivi il telelavoro, sempre citando l'accordo del 27 marzo 2013. Tuttavia, in caso di spostamento del lavoratore per guasto postazione o necessità formative, si è detta disponibile a fare un'ulteriore verifica.

**Analisi attività telelavorabili:** l'azienda esclude l'attività di conciliazione (18 persone a livello Italia, le quali faranno 187 se optano per il telelavoro), malgrado gli impegni presi nell'accordo del 27/3/2013. Per Campobasso, sta verificando se l'attività "OLO" è telelavorabile. Laddove il trasferimento o il telelavoro comporti un cambio mansione (come nel caso di passaggio da attività conciliative a 187), l'Azienda garantirà la formazione necessaria prima della chiusura della sede.

**Formazione/rimborsi spese:** malgrado la ferma posizione sindacale di rivendicazione economica anche con strumenti innovativi (tipo il buono carburante) l'Azienda conferma l'indisponibilità al pagamento delle spese viaggio in caso di formazione presso la sede accipiente (prevista comunque lavorazione in orario base con ticket restaurant). Se fatta, invece, in una sede diversa, conferma il pagamento della trasferta. Lo stesso vale in caso di guasto della connettività adsl presso il domicilio (verranno forniti gli SLA dei termini di riparazione del guasto).

**Bandi riconversione professionale:** oggi non c'è questa possibilità e, al momento, non è prevista una manovra di riconversione del personale. Eventuali richieste individuali verranno valutate sulla base delle necessità aziendali. Le parti ribadiscono che il telelavoratore sarà trattato alla stregua degli altri sia in termini di carriera che di riqualificazione professionale.

**Preadesioni al telelavoro:** Azienda ha ribadito la necessità che l'adesione sia ponderata per dare modo di procedere alla verifica della fattibilità impiantistica della postazione (connettività adsl e approvvigionamento dotazioni informatiche nella versione più recente a bassa incidenza di guastabilità). La fase di formalizzazione della richiesta avverrà poi a ridosso dell'apertura della procedura di mobilità per la chiusura della sede.

**Calendario chiusura sedi:** su sollecitazione sindacale, l'Azienda ha fornito il seguente calendario di massima con partenza indicativa da marzo 2014, in ordine alfabetico solo ai fini dell'elencazione:

- ⌚ Fase 1: Aosta, Avellino, Brindisi, Como, Cremona, Ferrara, Lecco, Legnano (Mi), Livorno, Macerata, Monza, Pesaro, Pavia\* (\*da verificare), Pomezia, Reggio Emilia, Sassari, Savona, Sondrio, Tiriolo (Cz), Trento, Treviso, Vercelli, Verona, Vicenza;
- ⌚ Fase 2: Arezzo, La Spezia, Piacenza, Siena, Siracusa;
- ⌚ Fase 3: Ascoli Piceno, Busto Arsizio, Campobasso, Cosenza, Cuneo, Frosinone, Grosseto, Mantova, Messina, Nuoro, Potenza, Ragusa, Rieti, Taranto, Trapani, Terni, Trieste, Viterbo.

**Visita di idoneità:** coinvolgerà tutti i lavoratori che chiederanno il telelavoro, ovvero coloro sottoposti a sorveglianza sanitaria, ad eccezione quindi dei part-time al 50%, in quanto al di sotto delle 20 ore settimanali.

Potranno essere demandate, a livello territoriale, le soluzioni di eventuali problematiche che una migliore conoscenza delle situazioni logistiche/professionali/organizzative consente rispetto al tavolo nazionale. L'Azienda propone un accompagnamento costante informativo su questa parte.

Infine, le organizzazioni sindacali hanno espresso la necessità di procedere alla verifica sulla societizzazione del Caring Services prima dell'inizio del processo di chiusura delle sedi, visto anche quanto l'amministratore delegato aveva annunciato alle Segreterie Nazionali nel momento dell'illustrazione del piano industriale.

## **Componenti di parte sindacale della Commissione Nazionale Telelavoro**