

GRUPPO TELECOM ITALIA

*Roma, 8 gennaio 2014*

## *Telelavoro in Caring Services*

*Secondo 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>

## ***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.

L'Azienda, nel valutare l'accoglimento delle richieste, terrà inoltre conto del possesso di un livello di professionalità e di idoneità al videoterminale e all'attività in linea, in relazione alle mansioni svolte, tale da consentire all'interessato di operare in piena autonomia per lo svolgimento del lavoro dal proprio domicilio.

## ***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'affiancamento del responsabile per l'ascolto della conversazione in corso tra il singolo operatore e il cliente può avvenire su iniziativa del telelavoratore o, con preavviso, su richiesta del suo responsabile. Tale fattispecie non costituisce modalità di controllo a distanza e ha lo scopo di migliorare i livelli di professionalità e individuare eventuali programmi formativi/affiancamento.

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 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.

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 24 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.

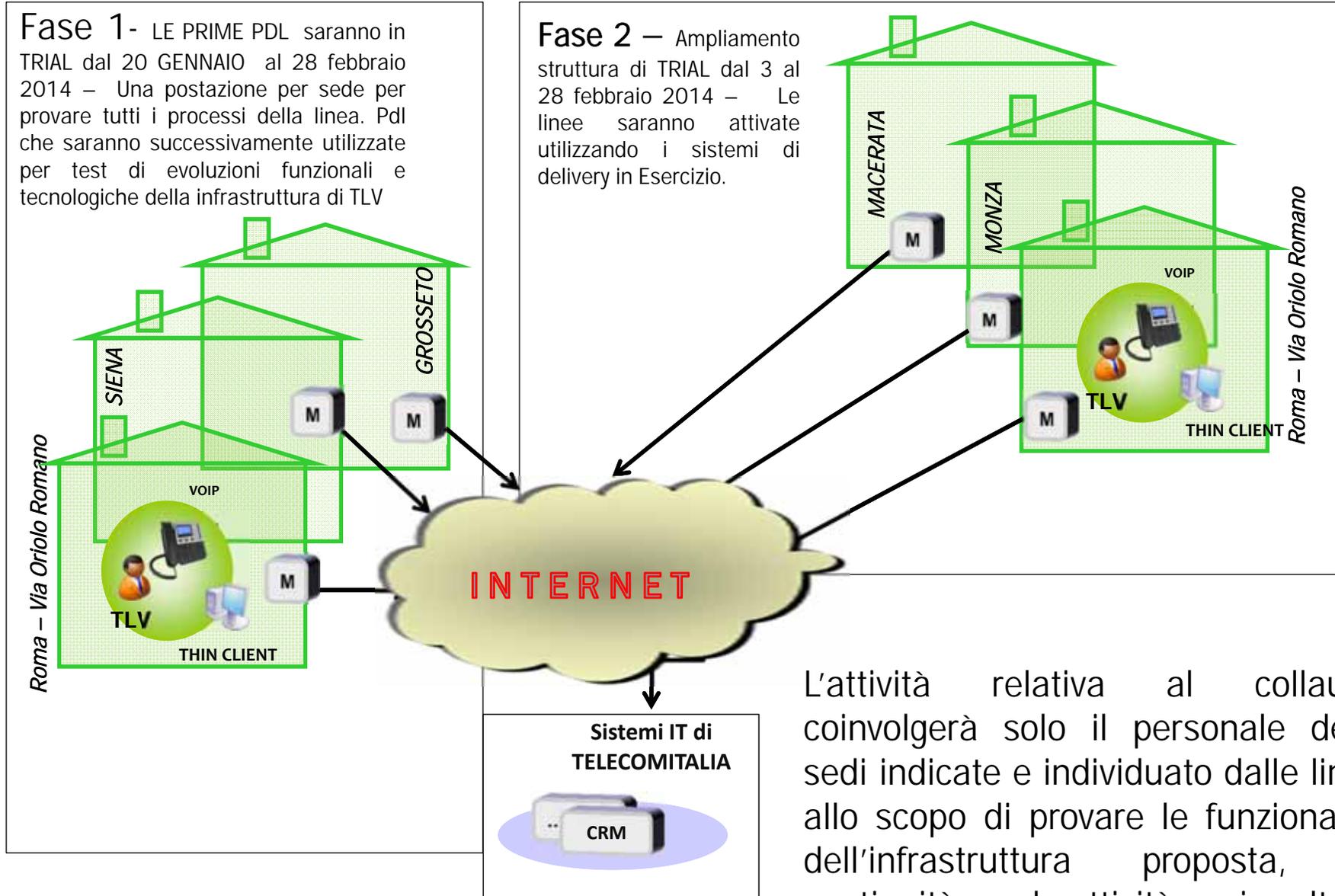
L'Azienda valuterà altresì gravi eventi oggettivi, segnalati dal lavoratore, inerenti alla situazione personale/familiare dello stesso, che non consentano la prosecuzione del telelavoro.

## ***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



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 seconda riunione della Commissione Tecnica sul Telelavoro avvenuta ieri a Roma, si sono approfonditi i temi affrontati la volta precedente e si sono registrate le prime risposte aziendali sulle osservazioni/proposte sindacali.

**La chiusura delle sedi** avverrà in 3 fasi a partire da Marzo 2014 e coinvolgerà 1028 lavoratori (dato aggiornato all' 8/1/2013). Nel prossimo incontro l'azienda ci anticiperà le città coinvolte per prime sulla base non di criteri dimensionali bensì logistici da chiarire.

**Orario/turnazioni:** tenuto fermo quanto già redatto nell'accordo del 27 marzo 2013, abbiamo richiesto una soluzione equilibrata che non penalizzi eccessivamente il telelavoratore in merito ai turni serali e festivi; in ogni caso la definizione degli orari dei telelavoratori sarà oggetto di trattativa all'interno di quella più complessiva sugli orari del 187.

In merito all'orario del part time con lettera depositata alla DTL, l'azienda rassicura sul fatto che non è sua intenzione effettuare modifiche o forzature.

**Definizione domicilio e trattamento economico:** fermo restando che l'azienda intende il domicilio quale la residenza abituale del lavoratore, si registra un'apertura nel valutare la possibilità limitata di concedere l'utilizzo di locali diversi anche per ovviare problemi di non idoneità dei locali di residenza o di carenza delle risorse di rete per la necessaria connettività (l'azienda fornirà una linea dedicata e la dotazione consegnata sarà analoga a quella in sede).

Quanto previsto dall'accordo del 27/3/2013 in tema di NON riconoscimento economico (consumi elettrici e locazione spazi) sarà esteso anche agli attuali telelavoratori.

**Attività lavorativa telelavoristi:** mantenimento delle attività attualmente svolte di front end e back office sia per 187 che per Noda e Dac (ex Csa) anche rispetto alla coda di appartenenza anche se non sono escluse delle modifiche in futuro, ad esempio legate all'andamento del traffico, come già avvenuto.

**Formazione/affiancamento:** è prevista sia la formazione in modalità e-learning anche con affiancamento del spv sia in sede e solo in quel caso l'orario sarà quello base con il riconoscimento del ticket restaurant per quella giornata. È stato richiesto che il costo del trasporto non sia a carico del lavoratore, ma l'azienda si è riservata di fornire risposta nel merito. Analogamente, in caso di disservizio tecnico della postazione non risolvibile in giornata, il rientro in sede avverrà in orario base.

**Visita di idoneità** (art. 3 comma 10 testo unico su sicurezza): tutti i lavoratori che opereranno per il telelavoro saranno preventivamente sottoposti a visita tramite medico competente e, in qualità di addetti a videoterminale, saranno sottoposti ciclicamente a specifica sorveglianza sanitaria.

**Idoneità locali:** il lavoratore interessato al telelavoro, previa formazione sulle norme in materia di sicurezza sul lavoro con particolare riferimento ai requisiti della postazione e dell'ambiente di lavoro, compilerà un apposita check list escludendo in tal modo un preventivo sopralluogo dell'azienda nei locali abitativi. L'azienda considererà veritiera la dichiarazione del lavoratore, tuttavia potranno essere previsti anche dei sopralluoghi aziendali successivi o a richiesta del lavoratore o su iniziativa dell'azienda con preavviso (decreto 81/2008), ma anche da parte degli organi ispettivi istituzionali (Spisal).

**Reversibilità del telelavoro:** ammessa con preavviso di 3 mesi dopo una durata minima di 24 mesi.

**Bandi:** le organizzazioni sindacali hanno richiesto la possibilità di attivare possibili processi di riconversione professionale come alternativa al telelavoro e al trasferimento.

Infine, le parti si sono riservate di approfondire nel prossimo incontro il tema delle inidoneità esistenti all'interno della platea dei lavoratori coinvolti dal processo di chiusura delle sedi anche a causa delle distanze sinora registrate nella trattativa su questo argomento.

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