Protocollo

Principi e Linee Guida per il nuovo lavoro agile nella Filiera delle Telecomunicazioni

Il giorno 30 luglio 2020, si sono incontrate Assotelecomunicazioni - Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil (di seguito congiuntamente le Parti).

Premesso che

- Il Lavoro Agile rappresenta una modalità di lavoro ampiamente consolidata e diffusa nelle Aziende della Filiera TLC che si basa su nuovi modelli organizzativi che interessano lavoratori, responsabili e collaboratori, sulla responsabilità, sulla collaborazione e sulla focalizzazione nel raggiungimento dei risultati.
- L'introduzione di nuovi modelli di lavoro agile (di seguito anche lavoro agile), che ha interessato in maniera significativa anche le attività di CRM/BPO, ha avuto una forte accelerazione dovuta alla necessità di far fronte all'emergenza dettata dalla pandemia COVID 19.
- Quanto precede ha consentito di assicurare le necessarie condizioni per la tutela della salute dei lavoratori e, al contempo, di rispondere in tempi rapidi alla necessità di dare continuità produttiva alle attività che non sono mai state interessate dai provvedimenti di chiusura.
- L'adozione e l'implementazione del lavoro agile rappresenta un elemento che a tendere, può incidere positivamente sulla sostenibilità ambientale e una migliore vivibilità delle città.

- Le Parti, nel pieno rispetto della specifica legislazione emergenziale in materia, a seguito di una prima valutazione dell'impatto di tale modalità di lavoro su tutta la Filiera e con particolare attenzione alle attività di CRM/BPO, hanno concordato di avviare un percorso per individuare una cornice di regolamentazione nella prospettiva di supportarne la valorizzazione e il suo consolidamento nell'ambito dei nuovi modelli organizzativi.

- A tal fine le Parti concordano sulla definizione di un Protocollo che, nell'alveo del CCNL TLC vigente, individui, anche prima della conclusione del negoziato sul rinnovo contrattuale, Princìpi generali per la Filiera e la loro declinazione in Linee Guida, rinviando al secondo livello di contrattazione la definizione puntuale, coerente con gli specifici modelli organizzativi delle imprese.

- Le Parti, nello spirito dell'Accordo Quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro sottoscritto il 16 gennaio 2019, confermano la massima attenzione alla questione di genere, con particolare riferimento a fenomeni di violenza domestica e più in generale di pari condizioni nella gestione dei tempi di vita e di lavoro.

- Le Parti si danno atto che il presente accordo interviene all'interno di un quadro normativo connotato ancora da misure di carattere speciale collegate allo stato di emergenza e che pertanto quanto di seguito previsto sarà oggetto di rivisitazione in considerazione dei mutamenti che interverranno in materia, in particolare laddove riprenda a trovare integrale applicazione la disciplina ordinaria del lavoro agile recata dalla Legge 81 del 2017 che presuppone la definizione di uno specifico accordo tra datore di lavoro e lavoratore, al momento non richiesto per effetto delle misure di carattere emergenziale di cui sopra.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

Le Parti convengono sull'adozione dei Principi e delle Linee Guida in appresso richiamati che restano fondamentali riferimenti per favorire l'implementazione, attraverso la contrattazione di secondo livello, di nuovi modelli di lavoro agile coerenti con le diverse specificità aziendali. In particolare:

Princìpi

1) **Tutela della salute dei lavoratori**
   Il ricorso all'adozione e implementazione di nuovi modelli di lavoro agile costituisce una delle misure organizzative per lo svolgimento delle attività lavorative in grado di contribuire alla tutela della salute dei lavoratori.

2) **Flessibilità organizzativa e bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro**
   Il lavoro agile può contribuire a definire modelli organizzativi caratterizzati da maggiore elasticità, capaci di generare valore per imprese e lavoratori, contribuendo al miglioramento dei risultati aziendali e della qualità della vita dei lavoratori, agevolando la conciliazione tra tempi di vita e di lavoro.

3) **Nuovi modelli organizzativi e miglioramento della qualità e della produttività**

L'introduzione del lavoro agile può contribuire, grazie a nuovi modelli organizzativi e a percorsi formativi, ad aumentare la qualità del servizio reso, puntando ad una accresciuta consapevolezza del lavoratore e alla valorizzazione della sua professionalità, al miglioramento della qualità e della produttività della prestazione lavorativa.

Linee guida

In considerazione dei suindicati principi le Parti ritengono che le seguenti Linee Guida possano costituire il riferimento per la valorizzazione e lo sviluppo della Contrattazione di Secondo Livello per la definizione degli specifici accordi in materia.

1) La prestazione di lavoro in modalità lavoro agile potrà essere resa, anche in relazione alle misure di carattere emergenziale:

a) nel proprio domicilio ovvero in un luogo diverso dalla sede aziendale, purchè coerente con la tipologia di attività svolta dai lavoratori e con la protezione dei dati trattati;

b) in parte in azienda e in parte all'esterno – nel proprio domicilio ovvero in un luogo diverso dalla sede aziendale indicato dal lavoratore- senza una postazione fissa, purchè coerente con la tipologia di attività svolta dai lavoratori e con la protezione dei dati trattati;

c) attraverso strumenti messi a disposizione dall'azienda ovvero laddove, nel corso della fase emergenziale ciò non sia stato possibile, anche attraverso strumenti propri del lavoratore e comunque nell'ottica di una progressiva e completa implementazione della fornitura delle dotazioni informatiche da parte aziendale nella successiva fase di stabilizzazione.

2) I lavoratori riceveranno le specifiche informative, nel rispetto di quanto previsto dal GDPR, sul corretto utilizzo degli strumenti necessari allo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità di lavoro agile, nonché in materia di salute e sicurezza.

3) Per il personale che svolge la prestazione di lavoro in modalità agile, saranno previsti percorsi di formazione specifica sulle nuove modalità di utilizzo degli strumenti tecnici di lavoro.

4) Nell'ottica di favorire misure di **Flessibilità organizzativa e bilanciamento dei tempi di vita e di lavoro** potranno essere previste modalità diverse rispetto a quelle ordinarie sia come

collocazione della prestazione lavorativa nell'arco della giornata, sia come durata giornaliera della stessa, utilizzando gli strumenti e gli istituti previsti dal CCNL a tal fine. Inoltre::

- sarà disciplinato l'esercizio del diritto alla c.d. disconnessione;
- potrà essere prevista la definizione della durata dell'orario di lavoro settimanale anche in misura inferiore a quanto previsto dal CCNL TLC, individuando le opportune compensazioni che assicurino l'invarianza del trattamento economico interessato.

5) Per favorire la diffusione di **Nuovi modelli organizzativi e miglioramento della qualità e della produttività** potranno inoltre essere definite specifiche intese ai sensi del vigente art. 4 comma 1 della Legge 300/70 che prevedano, in considerazione delle particolari modalità di svolgimento della prestazione e di quanto previsto all'ultimo alinea delle premesse del presente Protocollo l'utilizzo ai fini organizzativi e produttivi dei dati relativi alle prestazioni lavorative (riferibili a gruppi di minimo tre lavoratori) per la reportistica, il monitoraggio e il controllo dei livelli di servizio, nonché per l'analisi della qualità del servizio erogato anche finalizzate a percorsi di autoapprendimento e formazione, anche attraverso forme di affiancamento virtualizzato e di interattività tra lavoratore e formatore. Sempre a livello aziendale potranno essere concordate le modalità con cui assicurare la possibilità di verifiche, non in tempo reale, sull'effettivo svolgimento della prestazione.

6) Potrà essere prevista l'introduzione di misure di carattere economico e/o strumenti di welfare che supportino l'attività di lavoro a distanza delle persone.

7) Le particolari caratteristiche che connotano il lavoro agile non modificano il sistema di diritti e libertà sindacali, individuali e collettivi, sanciti dalla legge e dalla contrattazione collettiva. In particolare, su richiesta dei soggetti titolari del diritto di assemblea ai sensi delle previsioni di legge e di contratto, le imprese garantiranno l'esercizio di tale diritto attraverso l'utilizzo di idonei strumenti di collegamento e di comunicazione. I nominativi dei dirigenti esterni del Sindacato che si intenda eventualmente far partecipare all'assemblea dovranno essere preventivamente comunicati all'azienda. Per l'esercizio completo dei diritti sindacali si fa rinvio agli specifici protocolli sottoscritti a livello aziendale.

***

Le Parti, nel richiamare quanto specificato in premessa, si danno atto che il presente Protocollo potrà essere oggetto di implementazioni progressive e con la volontà di favorirne la piena applicazione e convengono di incontrarsi periodicamente, ovvero a richiesta di una delle due Parti, con l'obiettivo

di monitorarne l'andamento e l'efficacia e, nel caso, concordare ogni opportuna iniziativa nell'ambito di quanto previsto nel presente accordo.

Le Parti si danno atto, infine, che il presente Protocollo sarà oggetto di rivisitazione in considerazione dei mutamenti normativi che interverranno in materia di lavoro agile, successivamente alla conclusione dello stato di emergenza sanitaria, costituendo in ogni caso il Protocollo medesimo un riferimento per le successive intese in materia anche nell'ambito del CCNL TLC e di Accordi di Secondo Livello.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. Assotelecomunicazioni – Asstel

p. Slc Cgil

p. Fistel Cisl

p. Uilcom Uil