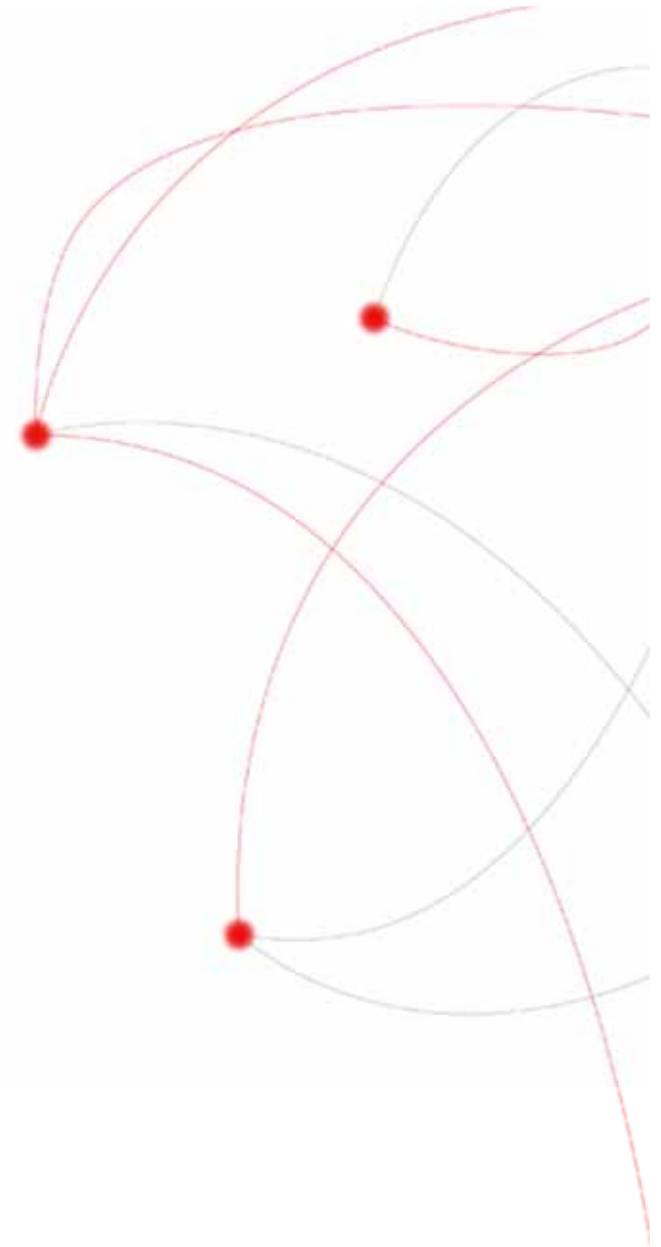


GRUPPO TELECOM ITALIA

Roma, 17 dicembre 2013

Telelavoro in Caring Services

*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
CS CENTRO				CS NORD OVEST			
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	34	2	ROMA	PAVIA	28	2	MILANO
TOTALE CS CE	218	29		SAVONA	8	4	GENOVA
CS NORD EST				SONDRIO	3	2	VARESE
ASCOLI PICENO	40	1	PESCARA	VERCELLI	3		TORINO
FERRARA	28	1	BOLOGNA	TOTALE CS NO	229	21	
MACERATA	13		ANCONA	CS SUD			
PESARO URBINO	22		RIMINI	AVELLINO	33	1	NAPOLI
PIACENZA	28		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	26	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
HRO CS NO	300	22		TRAPANI	36	2	PALERMO
				TOTALE HRO CS SUD	287	26	

TOTALE COMPLESSIVO 1034 RISORSE

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.

Il responsabile gerarchico potrà effettuare da remoto, in modalità automatica e senza preavviso, l'ascolto della conversazione in corso tra il singolo operatore e il cliente; in tal caso sulla postazione di lavoro dell'operatore sarà reso visibile l'inserimento in conversazione del superiore.

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 24 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 36 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.

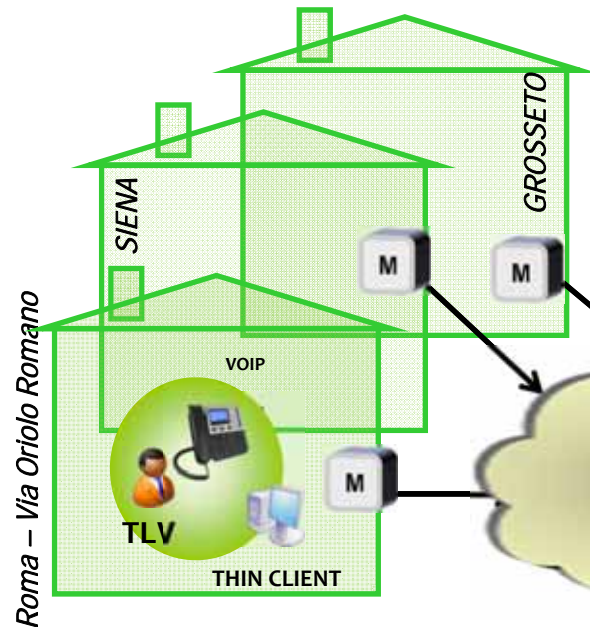
Modalità operative per gli attuali telelavoratori

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.

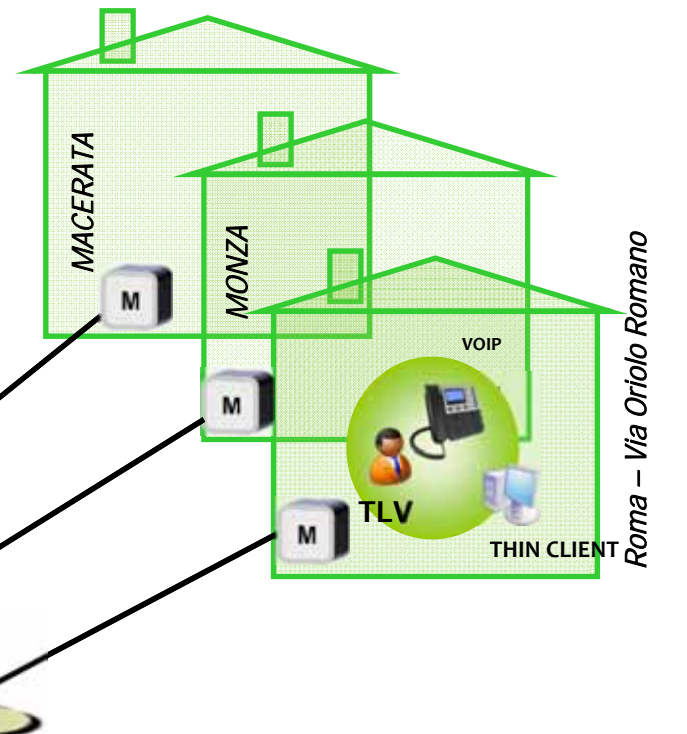
Pertanto, a partire dal 1° febbraio 2014, tutti i dipendenti che attualmente prestano la propria attività in telelavoro domiciliare avranno la medesima regolamentazione prevista nella disciplina del nuovo accordo.

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**

CRM

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.