

STRAORDINARIO E BANCA ORE – FAQ

1. CHE COSA É POSSIBILE IMPUTARE COME STRAORDINARIO?

Come recitano gli accordi del 27-28 marzo, è possibile contabilizzare come ore di straordinario le ore lavorate:

- In **reperibilità** (indipendentemente dal tipo di intervento effettuato e della tipologia di tecnico che esegue l'intervento)
- In occasione di **calamità naturali**
- Per risolvere **gravi disservizi riguardanti collettività di utenti**

Si precisa che **le ore di straordinario dovranno essere limitate ai casi strettamente indispensabili**. Ai punti 2 e 3 si dettagliano una serie di situazioni in cui potrebbe essere autorizzato il lavoro straordinario. Ferma restando l'impossibilità di normare in maniera esaustiva tutte le casistiche, si richiede ai responsabili gerarchici la massima attenzione onde evitare un uso dell'istituto che possa contraddire lo spirito dell'accordo sottoscritto.

2. COSA SI INTENDE PER CALAMITÀ NATURALI?

Possono essere comprese nella fattispecie delle calamità naturali situazioni di carattere eccezionale documentabili da comunicazioni ufficiali degli organi preposti (protezione civile, sindaco, prefetture, ecc.)

3. QUALI SONO I CRITERI PER STABILIRE CHE UN DISSERVIZIO RIGUARDA COLLETTIVITÀ DI UTENTI?

La valutazione deve essere effettuata utilizzando come driver per la decisione la "vista cliente" e/o la "vista tecnologica" fermo restando che, la "vista cliente" ha peso maggiore rispetto a quella meramente tecnologica.

Di seguito si elencano una serie di casistiche per le quali è possibile autorizzare un intervento in straordinario:

Vista tecnologica:

- Guasti con disservizio su apparati di trasmissione e commutazione della rete fissa e mobile pervenuti dopo le ore 14.00
- Guasti con disservizio su siti radiomobile di qualsiasi tipologia pervenuti dopo le ore 14.00
- Guasti con disservizio su rete dati pervenuti dopo le ore 14.00
- Guasti cavo di potenzialità superiore a 200 coppie (relativamente al solo intervento di localizzazione)

Vista cliente:

- Guasti che interessino istituzioni di pubblica utilità: ospedali, vigili del fuoco, stazioni polizia / carabinieri, ecc.
- Guasti con disservizio su clientela pregiata con grave pregiudizio dell'immagine aziendale (istituzioni pubbliche, clienti top di alto impatto tanto wholesale che retail, opinion maker, ecc.)
- Interventi richiesti dall'Autorità Giudiziaria
- Situazioni di presidio legate ad elezioni e grandi eventi
- *Segnalazioni di pericolo*

4. UN GUASTO CON DISSERVIZIO SU UN CLIENTE TOP RETAIL E WHOLESALE CON SLA AD ORE PUÒ ESSERE TRATTATO IN REGIME DI STRAORDINARIO?

Questa tipologia di norma non va trattata in regime di straordinario a meno che il disservizio non determini grave pregiudizio per l'immagine aziendale.

Eventuali prestazioni oltre orario potranno essere comunque richieste e ricomprese nel computo della banca ore.

5. CHI AUTORIZZA E CERTIFICA GLI INTERVENTI DA EFFETTUARSI IN REGIME DI STRAORDINARIO?

La decisione è in capo al responsabile gerarchico che dovrà mantenere traccia e supporto documentale delle motivazioni che hanno determinato l'intervento straordinario in caso di controllo da parte gli organi preposti.

6. I PROGETTISTI POSSONO IMPUTARE ORE DI STRAORDINARIO?

Per i progettisti non sono previste eccezioni, ovvero fattispecie particolari per le quali è possibile imputare le ore come straordinario; pertanto tutte le eventuali ore eccedenti il normale orario di lavoro confluiranno nell'apposita Banca Ore di Open Access.

7. PER IL PERSONALE IN SOLIDARIETÀ È POSSIBILE EFFETTUARE LAVORO STRAORDINARIO? SE SI VA IN BANCA ORE?

Per il personale in solidarietà, è esclusa la possibilità di ricorrere allo straordinario, salvo casi del tutto eccezionali. In tal caso il lavoratore potrà scegliere, in alternativa al pagamento dello straordinario, di far confluire le ore eccedenti nella Banca Ore prevista dall'articolo 30 del vigente CCNL.

8. COME SARÀ GESTITA L'IMPUTAZIONE A SISTEMA DELLE ORE DI STRAORDINARIO CHE CONFLUISCONO NELLA SPECIFICA BANCA ORE di Open Access? → domanda superata dallo sviluppo dell'applicativo informatico

Ferme restando le vigenti modalità operative di autorizzazione e di *input* per il primo periodo, in attesa di adeguamento dei sistemi informatici, tutte le ore eccedenti il normale orario di lavoro confluiranno nella Specifica banca ore di Open Access.

I punti delega – previa autorizzazione/comunicazione del responsabile gerarchico del Tecnico – inseriranno a sistema le ore che dovranno essere remunerate come straordinario (secondo le previsioni di cui al punto 1 del presente documento).

Ai punti delega sarà fornita opportuna nota informativa – a cura di HR - sulla procedura da utilizzare per la corretta imputazione.

9. COSA DEVE FARE IL RESPONSABILE GERARCHICO PER ALIMENTARE LA CORRETTA IMPUTAZIONE DELLE ORE DI STRAORDINARIO A CURA DEI PUNTI DELEGA? → domanda superata dallo sviluppo dell'applicativo informatico

1. Eseguire la consueta quadratura periodica delle ore RPA del personale tecnico a suo carico
2. Valutare e validare le ore eccedenti il normale orario di lavoro effettuate da ogni tecnico
3. Nell'ambito delle ore extra validate e autorizzate, evidenziare le ore da imputare a straordinario
4. Inviare elenco così organizzato al punto delega che procederà ad indicare al sistema le ore che dovranno essere stornate dalla banca ore e confluire alla voce "straordinario"
5. Mantenere riscontro e prova documentale delle motivazioni che hanno determinato l'intervento in straordinario da esibire in caso di controllo degli organi preposti.

10. COME AVVIENE IL RICONOSCIMENTO DELLE ORE DI STRAORDINARIO?

Le prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro, fermo restando il rispetto delle norme vigenti, potranno essere riconosciute solo se preventivamente autorizzate dal preposto.

11. COME AVVIENE IL RICONOSCIMENTO DEL TEMPO DI GUIDA FUORI FRANCHIGIA DEI TECNICI?

Fermo restando la necessità dell'autorizzazione da parte del preposto, il riconoscimento delle ore guida, nel caso in cui il tempo di spostamento stimato dall'azienda a fine giornata sia superiore alla durata della

franchigia, avverrà a partire dal primo minuto.

12. IL TEMPO DI GUIDA FUORI FRANCHIGIA DEI TECNICI VA NELLA SPECIFICA BANCA ORE DI Open Acces?

Il tempo di guida non confluisce in alcun caso in banca ore.

Per gli spostamenti dei tecnici dal domicilio alla prima WR valgono le regole di presa in carico stabilite nell'accordo.

Il tempo di guida extra franchigia a fine giornata, viene retribuito secondo le regole attuali di questo istituto

NUOVE MODALITÀ DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA: RICOVERO DELL'AUTOMEZZO – FAQ

1. IL TECNICO PUÓ SCEGLIERE SE RICOVERARE L'AUTOMEZZO PRESSO DOMICILIO O SEDE DI LAVORO?

A tutti i lavoratori interessati viene offerta la possibilità di ricoverare l'automezzo presso il proprio domicilio. Qualora non possano essere garantiti i requisiti minimi di sicurezza è data facoltà al lavoratore di scegliere una sede aziendale idonea nei pressi del suo domicilio.

2. PER LE VALUTAZIONI SI USA IL DOMICILIO O LA RESIDENZA DEL LAVORATORE?

Come specificato nel testo dell'accordo, fa fede il domicilio che risulta dichiarato dal lavoratore all'azienda.

3. QUALI SONO LE CONDIZIONI DI SICUREZZA DA GARANTIRE PRESSO IL DOMICILIO?

Il domicilio deve offrire le garanzie sufficienti volte a salvaguardare l'auto in quanto bene aziendale e il suo contenuto (strumenti e attrezzi) in continuità con quanto già previsto nel precedente "Progetto Panda"

4. CHE SI INTENDE CON "SEDE AZIENDALE PIÚ VICINA AL DOMICILIO DEL LAVORATORE"?

Al lavoratore viene data facoltà di scegliere la sede aziendale a lui più gradita a patto che questa garantisca le condizioni di sicurezza per il ricovero dell'automezzo e per la salvaguardia dei beni aziendali in esso custoditi.

5. L'AZIENDA PUÓ NEGARE L'AUTORIZZAZIONE A RICOVERARE L'AUTOVEICOLO PRESSO UNA DETERMINATA SEDE AZIENDALE?

Sì, qualora la sede scelta dal lavoratore non offra sufficienti garanzie di sicurezza per il ricovero dell'automezzo.

6. QUANDO POSSIAMO DEFINIRE "IDONEA PER IL RICOVERO DEL VEICOLO" UNA SEDE DI LAVORO?

La sede si ritiene idonea ai fini del ricovero dell'automezzo quando dispone di un cortile recintato con accesso tramite un cancello con chiave o badge e quando dispone di spazi interni attrezzabili con armadietti.

7. COSA SI INTENDE PER IDONEITÀ DELLA SEDE AZIENDALE?

Si intende una sede aziendale dotata di posti auto nel perimetro della centrale e che garantisca requisiti

analoghi a quelli previsti dal precedente “Progetto Panda”.

8. COME CI SI COMPORTA SE UN “PANDISTA OLD” CHIEDE DI RICOVERARE L’AUTO PRESSO UNA SEDE AZIENDALE?

Il lavoratore può scegliere la sede a lui più gradita (ferma restando la verifica dei requisiti di idoneità/sicurezza degli spazi individuati per il ricovero dell’automezzo e delle dotazioni di servizio).

9. I MEZZI PRIVATI POSSONO ESSERE LASCIATI ALL’INTERNO DELLE SEDI AZIENDALI?

Non è previsto il ricovero di auto private presso sedi aziendali. E’ vietato parcheggiare le auto private negli spazi riservati al ricovero degli automezzi sociali.

10. IN CASO DI SATURAZIONE DI UNA SEDE AZIENDALE PER ECCESSIVO NUMERO DI RICHIESTE, QUALI CRITERI SI ADOTTANO?

Le priorità verranno definite in base a valutazioni gestionali privilegiando il principio di “minor disagio”. Si valuterà ad esempio la distanza del lavoratore dalla sede aziendale, la disponibilità di mezzi pubblici, ecc. In caso di parità potranno essere svolte valutazioni sul tipo di attività svolta.

11. COME SI DEVE INTENDERE IL CONCETTO DI CUSTODIA DELLE DOTAZIONI PER I TECNICI CHE RICOVERINO L’AUTOMEZZO PRESSO LA SEDE AZIENDALE?

Il tecnico che opti per ricoverare l’autoveicolo presso una sede sociale, dovrà custodire al suo interno le dotazioni di lavoro qualora la sede disponga di spazi appositi.

Nel caso in cui la sede aziendale non sia attrezzata, il tecnico potrà lasciare nell’autoveicolo (opportunamente chiuso a chiave) le attrezzature di servizio in dotazione, fatta eccezione del cellulare e del computer portatile che dovranno essere portati a cura del tecnico stesso, presso la sua dimora. Nel momento in cui l’azienda, metterà a disposizione spazi idonei (armadietti), il lavoratore potrà riporvi il computer portatile, anziché portarlo presso la sua dimora.

L’azienda si riserva comunque la facoltà di valutare la presenza dei requisiti minimi di sicurezza per consentire di lasciare le attrezzature in auto. In caso contrario la sede non sarà considerata idonea ai fini del ricovero degli automezzi.

12. È PREVISTO L’ALLESTIMENTO DI SPAZI PER LA CUSTODIA DELLE DOTAZIONI INDIVIDUALI DEL TECNICO NELLE SEDI DOVE SARANNO RICOVERATI GLI AUTOVEICOLI?

Al termine della fase di assegnazione delle vetture, verrà effettuata un’analisi della situazione delle sedi scelte per il ricovero e saranno progressivamente allestiti spazi/armadi dedicati alla custodia delle dotazioni.

NUOVE MODALITÀ DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA: FRANCHIGIA, INIZIO E FINE TURNO – FAQ

1. QUANDO ENTRA IN VIGORE LA NUOVA MODALITÀ DI PRESTAZIONE LAVORATIVA CON FRANCHIGIA?

La nuova modalità è avviata a partire dal 15 luglio 2013 nei confronti del personale a cui è già stata consegnata la lettera di assegnazione dell’automezzo ed esplicativa delle nuove modalità della prestazione

lavorativa e progressivamente per i restanti lavoratori interessati.

Dal mese di agosto sarà resa disponibile una nuova funzionalità del FAS che consentirà al tecnico di visualizzare il Tempo di Viaggio Stimato per raggiungere il luogo della WR. L'indicazione del tempo di viaggio stimato è orientativa, ferma restando la responsabilità dell'analyst di verificare che l'assegnazione della prima WR avvenga quanto più vicino possibile al luogo di ricovero dell'autoveicolo e la responsabilità dell'AOT di gestire eventuali situazioni di dubbio/criticità.

2. COME E QUANDO IL TECNICO PRENDE IN CARICO LA PRIMA WR?

- a. Se il tempo di viaggio stimato è entro franchigia, il tecnico dovrà essere presente sul luogo della prima WR alle 8.30. Tutti gli eventuali ritardi dovranno essere notificati e giustificati al responsabile gerarchico, che ne terrà traccia.
- b. Se il tempo di viaggio stimato è oltre franchigia il tecnico dovrà attestare l'inizio della prestazione lavorativa comunque alle 8.30. Eventuali ritardi rispetto al tempo di viaggio stimato dovranno essere notificati e giustificati al responsabile gerarchico, che ne terrà traccia.

3. QUALI SARANNO LE MODALITÀ DI INIZIO TURNO E COME SARANNO GESTITI EVENTUALI RITARDI?

È stata convenuta una prima fase sperimentale in cui testare la nuova modalità della prestazione lavorativa e verificare la necessità di eventuali aggiustamenti.

Durante questo periodo il tecnico che (indipendentemente dalla durata della franchigia) non riuscisse ad essere presente sul sito di inizio della prima WR entro l'orario stimato, dovrà avvisare il preposto spiegando le cause del ritardo. Il preposto avrà la responsabilità di mantenere una traccia scritta con note di dettaglio di queste casistiche, che saranno utilizzate per valutare l'esito della fase sperimentale.

4. COME VIENE STIMATO IL TEMPO DI VIAGGIO DELL'ULTIMA WR?

In una prima fase il sistema non darà evidenza del tempo di viaggio stimato per il rientro. Pertanto analogamente a quanto accadeva per i "pandisti", qualora il tecnico ritenga che il tempo di viaggio sia eccedente la sua franchigia, contatterà il suo responsabile gerarchico per essere autorizzato o alle ore guida o per quanto riportato al punto successivo.

5. QUALI SARANNO LE MODALITÀ DI FINE TURNO?

Il testo dell'accordo del 27 marzo, prevede che *"la fine della prestazione lavorativa avvenga presso il sito dell'ultima attività..... e comunque non prima dell'orario di fine turno."*

Nel caso in cui un tecnico concluda l'ultima WR prima dell'orario di fine turno, dovrà avvisare il preposto che, qualora il tempo residuo non consenta ulteriori lavorazioni, potrà autorizzare il tecnico ad iniziare il rientro presso la sede di ricovero dell'automezzo, (anche prima dell'orario di fine turno). Il tecnico dovrà comunque attestare la fine della prestazione.

6. COSA ACCADE SE IL TECNICO NON HA ULTIMATO LA WR A FINE TURNO?

Il tecnico dovrà avvisare il preposto che valuterà se richiedere al lavoratore il completamento dell'attività, secondo quanto previsto dell'art. 30 comma 8 del vigente CCNL. *"E' in facoltà dell'azienda di richiedere ai lavoratori, entro i limiti consentiti dalla legge o dal presente contratto, di compiere lavoro supplementare, straordinario, festivo o notturno ed il lavoratore non può rifiutarsi, salvo giustificato motivo di impedimento. Non è consentito che il lavoratore si trattienga sul posto di lavoro oltre l'orario normale se non deve prestare lavoro supplementare e/o straordinario richiesto dall'azienda"*.

Il prolungamento della prestazione lavorativa sarà gestito in banca ore salvo i casi previsti in regime di straordinario.

7. COME SI GESTISCE IL TEMPO DI VIAGGIO (ORE GUIDA DELL'AUTO IN DOTAZIONE) A FINE TURNO?

Il tempo di viaggio alla guida dell'auto in dotazione oltre franchigia, sarà a carico dell'azienda e sarà remunerato secondo le norme previste dall'istituto "ore guida".

Sarà cura del preposto valutare se consentire al tecnico di iniziare lo spostamento verso il luogo di ricovero dell'automezzo, prima dell'orario di fine turno, anche allo scopo di limitare allo stretto indispensabile le ore guida oltre la fine del turno e fuori franchigia.

8. COME SI GESTISCONO I PERMESSI IN REGIME DI FRANCHIGIA?

Ferme restando le modalità di richiesta e di autorizzazione delle diverse tipologie di permesso, al personale tecnico che richieda di usufruire di un permesso si applicheranno le seguenti modalità di fruizione in base alla collocazione del permesso all'interno dell'orario di lavoro:

- a. **Permesso collocato ad inizio turno di lavoro:** al personale tecnico sarà riconosciuto, a partire dalla fine del permesso, un tempo di spostamento a carico azienda pari al massimo alla durata della franchigia spettante (15' o 30' in base al luogo scelto per il ricovero dell'automezzo), per recarsi nel luogo del primo intervento. Pertanto, ad esempio, se un tecnico in orario base chiede di usufruire di 1 ora di EF ad inizio turno (dalle 8.30 alle 9.30), lo stesso attesterà l'inizio della prestazione lavorativa alle ore 9.30 e dovrà comunque trovarsi nel luogo della prima WR rispettivamente alle ore 10.00 se l'automezzo è ricoverato presso la sua abitazione e alle ore 9.45 se è ricoverato presso un sito aziendale;
- b. **Permesso collocato a fine turno di lavoro:** al personale tecnico sarà riconosciuto, prima dell'inizio del permesso, un tempo di spostamento a carico azienda, pari al massimo alla durata della franchigia spettante (15' o 30' in base al luogo scelto per il ricovero dell'automezzo), per recarsi nel luogo di ricovero del mezzo sociale. Pertanto, ad esempio, se un tecnico in orario base chiede di usufruire di 1 ora di EF a fine turno (dalle 15.38 alle 16.38), lo stesso inizierà il rientro verso il luogo di ricovero dell'automezzo rispettivamente alle ore 15.08 se l'automezzo è ricoverato presso la sua abitazione e alle ore 15.23 se è ricoverato presso un sito aziendale ferma restando l'attestazione di fine turno alle 15.38;
- c. **Permesso non coincidente con l'inizio o la fine del turno di lavoro:** al personale tecnico sarà data la facoltà di lasciare l'automezzo sociale per la durata del permesso presso il luogo dell'ultimo intervento, custodito con le medesime modalità previste per la sosta durante l'attività lavorativa; in tale fattispecie non sono previsti tempi di spostamento a carico azienda.

9. COME FACILITARE LA GESTIONE DELLA PRIMA WR IN REGIME DI FRANCHIGIA?

Gli analyst, durante la predisposizione della giornata successiva, dovranno verificare che la prima attività sia sempre assegnata. Dovranno inoltre fare in modo, nei limiti del possibile, che la prima WR sia assegnata il più vicino possibile alla sede di ricovero dell'automezzo (starting location).

Qualora fosse ritenuto necessario, l'attività dovrà essere bloccata.

10. IL TECNICO PUÒ UTILIZZARE L'AUTOMEZZO SOCIALE PER PARTECIPARE ALL'ASSEMBLEA SINDACALE?

Al fine di consentire al tecnico che opera stabilmente all'esterno, l'esercizio della facoltà di partecipare alle

assemblee sindacali per il suo reparto, regolarmente indette secondo le previsioni di cui all'art. 10 del vigente CCNL e delle norme in materia, sarà data la possibilità, al suddetto personale, di utilizzare l'automezzo sociale, per recarsi presso la sede sociale nella quale si svolgerà l'assemblea. Restano ferme le modalità di comunicazione e di attestazione dell'assenza per permesso assemblea.

NUOVE MODALITÀ DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA: NOF – FAQ

1. I TECNICI NOF SONO TENUTI A RISPETTARE LE NUOVE MODALITÀ DI PRESTAZIONE LAVORATIVA PREVISTE DAGLI ACCORDI?

Sì, i tecnici NOF rientrano pienamente nell'applicazione dell'accordo di marzo.

2. QUALI CRITERI VANNO ADOTTATI PER L'ASSEGNAZIONE DELL'AUTOVEZZO SOCIALE AI NOF?

Tutti i tecnici NOF avranno assegnata un'autovettura sociale che utilizzeranno normalmente per la loro attività da singolisti. Pertanto, i furgoni non saranno assegnati ad un singolo tecnico.

3. COME SI SVOLGERÀ LA PRIMA ATTIVITÀ DI UN TECNICO NOF QUANDO QUESTA PREVEDE LA COSTITUZIONE DELLA SQUADRA?

Quando la prima attività lavorativa della giornata di un tecnico NOF coincida con un lavoro in squadra che prevede l'utilizzo del furgone, i tecnici NOF attesteranno l'inizio dell'attività lavorativa alle 8.30 presso il luogo di ricovero del furgone.

4. COME SI SVOLGERÀ L'ULTIMA ATTIVITÀ DI UN TECNICO NOF QUALORA QUESTI STIA LAVORANDO IN SQUADRA?

Se i tecnici NOF terminano la loro prestazione lavorativa su di una attività "in squadra", sarà considerato come luogo di fine della prestazione la sede di ricovero del furgone al termine dell'orario di lavoro.

5. I TECNICI NOF AVRANNO UNA LETTERA DI ASSEGNAZIONE DELL'AUTOVEZZO DEDICATA?

Sì, per i tecnici NOF è prevista una lettera dedicata dove saranno riportate le modalità di lavoro in squadra.

PAUSA PRANZO - FAQ

1. COME VA ATTESTATA LA PAUSA PRANZO?

A partire dal 15 luglio tutti i tecnici dovranno attestare la pausa pranzo utilizzando l'apposita funzionalità FAS, dichiarando l'orario di Inizio/Fine Pausa pranzo.

La durata della pausa pranzo va da un minimo di 30 ad un massimo di 60 minuti; in tal senso il sistema registrerà puntualmente la durata della pausa pranzo attestata dal tecnico. La fascia oraria nella quale è consentito effettuare l'intervallo meridiano è fissata tra le ore 12.00 (orario minimo di inizio) e le ore 14.30 (orario massimo di inizio pausa).

2. COME SI DEVE COMPORTARE IL TECNICO SE IL CELLULARE È FUORI COPERTURA O IL SISTEMA È BLOCCATO?

Laddove il tecnico fosse impossibilitato ad attestare l'inizio e/o la fine della pausa pranzo per ragioni tecniche, dovrà avvisare tempestivamente il preposto.