PROTOCOLLO DI INTESA PER LA SPERIMENTAZIONE DEL TELELAVORO A DOMICILIO

CUP2000 SpA nelle persone del Direttore Generale Dott.ssa Anna Darchini e di Licia Mignardi e Claudia Bellotti,

La Filcams CGIL di Bologna nella persona di Gianluca Taddia,
La Fisascat CISL Area Metropolitanan nella persona di Malgara Cappelli e Alessandro Grosso
La SGB Provinciale di Bologna nella persona di Valentina Delussu,
La Filcams CGIL di Ferrara nella persona di Fabrizio Tassinati
La Fisascat CISL di Ferrara nella persona di Luca Benfenati
Le RSA Filcams di Bologna nelle persone di Alessandro Atzeni, Domenico Lembo, Sabrina Magnani, Stefania Scafetta, Debora Tattini,
Le RSA Fisascat Cisl Bologna nelle persone di Samantha Buttazzi, Alessandro Caffiero, Gianfranco Caldarola, Andrea Capecchi, Ivonne Casini, Luigi Iannone, Marcella Morieri, Mary Porcaro
Le RSA di Filcams Ferrara nelle persone di Erica Gatti

Si sono incontrate il 16 marzo presso Cup2000 in Bologna,

PREMESSA

Le parti concordano che il telelavoro a domicilio volontario rappresenta un modello di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro poiché consente ai lavoratori di armonizzare in alcuni periodi la propria vita professionale e le esigenze familiari, e all'azienda di agire con responsabilità sociale.

Le parti intendono quindi avviare una sperimentazione di 6 mesi di telelavoro a domicilio in alcuni servizi aziendali al fine di valutarne l'efficacia, la flessibilità operativa e la sostenibilità.
La sperimentazione avrà inizio a Luglio 2016 e al termine del periodo di sperimentazione le parti si incontreranno per valutare i risultati e le possibilità di adozione dello strumento a livello aziendale.

Definizione
Per telelavoro si intende l'attività lavorativa che il lavoratore svolge interamente o in parte al di fuori della sede di lavoro tramite utilizzo di tecnologie che favoriscono la comunicazione a distanza fra azienda e dipendente.

Normativa
La normativa di riferimento sono l'accordo interconfederale del 2004 oltre al CCNL e al CIA vigenti

Funzioni e personale interessati
La sperimentazione del telelavoro a domicilio riguarderà i lavoratori dei servizi di Call Center ed in particolare:

a) il servizio di Call Center di prenotazioni sanitarie per l'ASL di Bologna
b) il servizio di informazioni sanitarie del NVR;

La sperimentazione consisterà nella remotizzazione, presso locali idonei messi a disposizione dai dipendenti, di postazioni di lavoro di call center per lo svolgimento di attività di tipo operativo, standardizzate e misurabili nonché caratterizzate dalla continuità di servizio.

Requisiti

Nel periodo di sperimentazione verranno ammessi al progetto di telelavoro a domicilio

- 6 operatori del servizio di Call Center CUP dell'Asl di Bologna
- 3 operatori del servizio di Call Center NVR

scelti fra i soli lavoratori dei servizi sopracitati che volontariamente presenteranno richiesta entro il 15 23 aprile 2016 e che daranno la disponibilità al telelavoro per un periodo minimo di 1 anno.

Verranno valutate anche le richieste che dovessero pervenire da parte dei lavoratori ad oggi assegnati al servizio di Call Center Comunale nel caso ne sia prevista l'assegnazione al Call Center CUP in tempi compatibili con la sperimentazione

I lavoratori che avranno aderito alla sperimentazione del telelavoro potranno recedere dal progetto prima dello scadere dei 12 mesi solo in caso di comprovata impossibilità a prestare la propria attività lavorativa in tale modalità.

Il Servizio Informativo Aziendale verificherà in prima istanza l'esistenza delle adeguate condizioni tecniche (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: la presenza di linee telefoniche) per lo svolgimento in remoto dell'attività di call center dall'abitazione del lavoratore interessato al telelavoro, o da un qualsiasi luogo il dipendente reputi scegliere per lo svolgimento della propria attività lavorativa.

La priorità di accesso alla sperimentazione si baserà sul tempo di percorrenza casa-lavoro dei lavoratori che avranno presentato domanda (tempo calcolato su Google Maps utilizzando la funzione "Trasporto Pubblico").

A parità di condizioni si valuteranno i seguenti requisiti:

- dipendenti con gravi patologie individuali, che comportino l'esigenza di cure e assistenza ad orari fissi;
- genitori con figli fino a 12 anni;
- familiari con disabilità certificate (genitore, figlio, fratello, sorella, coniuge o convivente di fatto) conviventi o residenti entro 50 km dalla residenza del lavoratore;

L'azienda pubblicherà attraverso la bacheca informativa aziendale, l'elenco di tutti i lavoratori che faranno richiesta di adesione alla sperimentazione di telelavoro, mostrando le accettazioni/rifiuti delle domande sulla base dei criteri sopra-citati.

Strumentazione

L'Azienda fornirà ai lavoratori inseriti nel programma di sperimentazione di telelavoro l'attrezzatura necessaria allo svolgimento dell'attività lavorativa al di fuori dei locali aziendali quali PC, video, cuffia, nonché la connessione ADSL per la remotizzazione della postazione di lavoro.
Il lavoratore utilizzerà i beni aziendali esclusivamente per ragioni di servizio e nel rispetto delle disposizioni e policy aziendali, evitando manomissioni ed impedendone l'utilizzo a terzi.
Il lavoratore segnalerà immediatamente all'Azienda i guasti/malfunzionamenti delle attrezzature in dotazione o della rete.
L'Azienda, valutato l'entità e la durata del guasto/malfunzionamento, provvederà alla risoluzione dello stesso ed in caso di tempi non conciliabili con l'erogazione del servizio richiamerà il lavoratore in sede.

Sede di lavoro e inserimento lavoratore nell'organizzazione
La sede di lavoro del dipendente che aderisce alla sperimentazione del telelavoro a domicilio resta quella aziendale.
Il Telelavoro a domicilio volontario costituisce una mera modifica del luogo di adempimento della prestazione lavorativa che non incide sull'inserimento del lavoratore nell'organizzazione

aziendale e sul conseguente assoggettamento al potere direttivo e disciplinare del datore di lavoro.

Orari e Modalità di svolgimento
Lo svolgimento dell'attività lavorativa avviene nel rispetto di leggi e contratti vigenti in tema di orari di lavoro e di norma nel rispetto delle articolazioni orarie applicate nei servizi aziendali di riferimento e al singolo lavoratore.

Per i lavoratori addetti ai servizi di call center l'orario di lavoro coinciderà pertanto con i turni settimanali assegnati trimestralmente al lavoratore.
Nel periodo di sperimentazione i lavoratori che aderiranno alla sperimentazione del telelavoro garantiranno la loro presenza presso i locali aziendali per 2 giorni a settimana programmati trimestralmente.

L'attestazione di inizio/termine/interruzione dell'attività lavorativa avverrà tramite l'accesso al sistema di Call Center e la relativa disponibilità alla risposta telefonica.

Eventuali ulteriori rientri in occasione di incontri formativi o eventuali problematiche tecniche che non consentano lo svolgimento dell'attività lavorativa presso la propria abitazione verranno valutati e disposti dal responsabile del servizio di appartenenza.

In caso di guasto/malfunzionamento non risolvibile in tempi brevi, il lavoratore viene richiamato in servizio presso la sede di lavoro secondo le seguenti tempistiche e modalità:

- rientro in giornata se le ore restanti di lavoro e la distanza consentono un effettivo recupero delle ore di servizio

oppure

- rientro nella giornata successiva e recupero delle ore di mancata attività su altre giornate lavorative, concordandolo con l'ufficio personale.

I lavoratori potranno scegliere di compensare le ore non lavorate utilizzando permessi personali oppure, in alternativa, di prestare attività lavorativa secondo le modalità sopra esposte.

Per il tempo necessario a verificare l'entità e la soluzione del guasto il lavoratore è considerato in orario di lavoro.
Il lavoratore dovrà rendersi disponibile negli orari indicati dall'assistenza tecnica per l'intervento presso la sua abitazione.
Tali ore, se non coincidenti con il normale turno di lavoro, a scelta del lavoratore verranno considerate a recupero di quanto non erogato oppure retribuite come orario straordinario.

Per le casistiche non contemplate dal presente accordo le Parti si impegnano ad incontrarsi al fine di individuare soluzioni idonee soluzioni.

Trattamento economico

Il trattamento economico e normativo applicato al lavoratore in telelavoro resterà il medesimo previsto per i lavoratori che svolgano la medesima attività presso i locali aziendali.
Verrà riconosciuto il buono pasto, qualora spettante in base agli accordi vigenti, per le sole giornate di attività presso la sede di lavoro.

Controllo attività

L'azienda, nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti, potrà verificare le attività tramite la consultazione dei report di sistema senza che ciò comporti la violazione del divieto del controllo a distanza.
In particolare si prevede di verificare i seguenti parametri di produttività:

- tempo di disponibilità alla risposta telefonica
- tempo di conversazione

- numero di chiamate risposte
- numero di telefonate trasferite
- operazioni effettuate (prenotazioni/cambi appuntamento/disdette)

Diritti collettivi, canali informativi
Ai lavoratori in telelavoro vengono garantiti gli stessi diritti collettivi e l'accesso ai medesimi canali informativi di tutti i dipendenti.

Prevenzione e sicurezza
Il lavoratore, per l'espletamento della prestazione in telelavoro domiciliare, dovrà rendere disponibile una porzione della propria abitazione di dimensioni adeguate e dovrà fornire le dichiarazioni e produrre la documentazione specificatamente richiesta dall'azienda con riferimento all'idoneità di detto ambiente (autocertificazione della conformità dell'ambiente, degli impianti e della postazione di lavoro, utilizzando una checklist predisposta dall'Azienda).
Il lavoratore dovrà altresì consentire il sopralluogo dei locali da parte del RSSP dell'Azienda.
Il lavoratore verrà adeguatamente formato sulle normative vigenti e sui requisiti che dovranno possedere l'ambiente e la postazione.
CUP 2000 SpA, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs 81/08 e succ. mod., dichiara che le apparecchiature fornite al personale in TLD rispettano le norme e gli standard di sicurezza vigenti.
CUP2000 S.p.A. si impegna ad informare il personale in TLD delle politiche aziendali in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, con particolare ma non esclusivo riferimento alle modalità di utilizzo delle apparecchiature fornite, alle caratteristiche di una corretta postazione di lavoro, alle modalità di svolgimento dell'attività ed alla protezione degli occhi e della vista.
I dipendenti hanno l'obbligo di applicare correttamente le direttive aziendali ricevute, di utilizzare le apparecchiature in conformità con le istruzioni fornite e di prendersi cura della propria salute e sicurezza durante lo svolgimento dell'attività lavorativa.
I lavoratori in TLD sono tenuti a consentire, con modalità concordate e previo preavviso, l'accesso alle attrezzature di cui hanno l'uso da parte degli addetti alla manutenzione, nonché del datore di lavoro o di un suo delegato, per la risoluzione di eventuali problemi tecnici o per la verifica della corretta applicazione delle disposizioni in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.
I dipendenti in TLD sono sottoposti alla sorveglianza sanitaria secondo il protocollo definito dal Medico competente.
Essi possono, qualora lo ritengano necessario, rivolgersi al proprio Responsabile, al Medico Competente, al Servizio di Prevenzione e Protezione o ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza al fine di chiedere eventuali informazioni in merito all'applicazione delle norme a tutela della salute e della sicurezza del lavoro.
Il Medico Competente può, inoltre, essere consultato anche per qualsiasi disturbo o problema di salute riconducibile all'attività svolta, per il tramite della funzione aziendale preposta alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
I dipendenti saranno informati e potranno partecipare a tutti i programmi preventivi di salute promossi dall'Azienda.
l.c.s.

Per CUP 2000 S.p.A.

Anna Darchini

Licia Mignardi

Claudia Bellotti

FILCAMS CGIL BOLOGNA

FISASCAT CISL BOLOGNA

FILCAMS CGIL FERRARA

FISASCAT CISL FERRARA

SGB Provincia Bologna