

## Verbale di Accordo

Roma, 24 luglio 2025

tra

FiberCop S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL, UGL Telecomunicazioni,

unitamente al Coordinamento Nazionale RSU

### Premesso che

1. Il 1° settembre 2023, con specifici accordi, sono state avviate due sperimentazioni strettamente correlate riguardanti i lavoratori della funzione Assurance, rispettivamente relative al temporaneo superamento della timbratura in postazione quando la prestazione di lavoro è svolta in presenza (presso sede aziendale) e all'estensione dell'affiancamento da remoto dei lavoratori che operano sul canale telefonico quando lavorano in modalità agile.
2. Le finalità delle predette sperimentazioni erano quelle di arrivare in maniera strutturale al superamento della timbratura in postazione in sede e, in parallelo, alla estensione dell'affiancamento da remoto.
3. Le parti si danno atto del buon esito dei risultati raggiunti dalle sperimentazioni sia in termini di miglioramento della qualità del servizio, della formazione e del mantenimento/miglioramento degli obiettivi di produttività che di inclusività lavorativa delle persone e di interazione del team di lavoro.

*Tutto ciò premesso, le parti hanno concordato quanto segue, ai sensi dell'art. 4 Legge n.*

*300/1970 ed in conformità con il vigente CCNL TLC*

4. Le Parti concordano di superare le attuali sperimentazioni a partire dal 1° settembre 2025 rendendo strutturale, per tutto il personale interessato della funzione Assurance, sia l'eliminazione della timbratura in postazione per le giornate di lavoro svolto in presenza che l'estensione dell'affiancamento da remoto per i lavoratori che operano sul canale telefonico sia in modalità agile sia in sede aziendale diversa da quella dell'affiancante.

## 5. Regolamentazione Timbratura in Postazione

5.1 Pertanto, a partire da tale data, i lavoratori della funzione Assurance, esclusivamente nelle giornate di presenza in sede, attesteranno l'inizio e la fine della prestazione di lavoro al primo tornello/timbratore utile, abilitato ad attestare la presenza presso la sede.

5.2 Per le giornate in cui la prestazione è svolta in lavoro agile (da remoto), restano confermate le modalità di attestazione dell'inizio e della fine della prestazione lavorativa sulla postazione di lavoro attraverso *software* installati su dotazioni aziendali assegnate al personale per motivi di servizio (c.d. timbratura in postazione).

## 6. Disciplina affiancamento da remoto

6.1 Sempre a partire dal 1° settembre 2025, saranno effettuati gli affiancamenti da remoto legati allo svolgimento della prestazione dei lavoratori che operano sul canale telefonico sia quando lavorano in modalità agile sia in sede aziendale diversa da quella dell'affiancante. Gli affiancamenti sono effettuati per finalità di formazione; verifica/revisione dei processi e delle procedure; ascolto del cliente finalizzato al miglioramento dei servizi complessivamente erogati dall'azienda, anche attraverso l'acquisizione di informazioni/conoscenze del mercato; onboarding principalmente rivolto a neoassunti o neo inseriti nel ruolo.

6.2 Il soggetto che affianca non potrà inserirsi nel dialogo dell'operatore con il cliente.

6.3 La frequenza e la durata degli affiancamenti saranno funzionali alle attività/finalità degli stessi e in particolare:

- a) in formazione si potranno svolgere affiancamenti anche per l'intero turno lavorativo e, comunque, nei limiti dell'arco temporale previsto dall'iter formativo;
  - b) per le restanti finalità descritte ai punti precedenti la durata massima di ciascuna sessione potrà essere di 60 minuti e le stesse saranno pianificate e comunicate con un anticipo di 48 ore con una cadenza di una sessione di affiancamento a settimana per ciascun lavoratore e comunque nel rispetto di un'equa distribuzione;
  - c) nella fase di pianificazione al lavoratore sarà comunicata la tipologia di affiancamento;
  - d) i lavoratori potranno, previa richiesta, e in accordo con il proprio Resp.le/Team Leader, svolgere sessioni di affiancamento aggiuntive rispetto all'ordinaria frequenza di cui alla precedente lettera b.
7. Per lo svolgimento della prestazione in modalità di lavoro agile il lavoratore è tenuto a utilizzare gli strumenti tecnologici per l'attività lavorativa in conformità con le disposizioni di legge e le normative aziendali in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, tutela della privacy, del patrimonio aziendale, proprietà intellettuale e sicurezza informatica.
8. Nella prospettiva di adottare sistemi operativi già in uso in linea con l'evoluzione della tecnologia e dei modelli di organizzazione del lavoro, le sessioni di affiancamento dei lavoratori che svolgono attività a diretto contatto con la clientela, saranno effettuate tramite lo strumento di lavoro Office 365 di Microsoft, nello specifico Teams.
9. Per quanto riguarda l'attività formativa, le sessioni di affiancamento tramite Teams si svolgeranno tra lavoratori che operano in attività sul canale telefonico (p.es. Tecnici On Line).
- Per quanto riguarda la verifica dei processi e delle procedure con gli specialisti di processo.
- Per quanto riguarda l'ascolto del cliente, su tematiche strettamente connesse al miglioramento dei servizi complessivamente erogati, con Team Leader, Specialist, SQM e HQ Assurance e responsabili.
10. Nell'affiancamento da remoto, le persone abilitate ad affiancare gli operatori potranno condividerne l'esito dello stesso con il solo lavoratore affiancato, fatti salvi i contenuti

dell'affiancamento relativi alla verifica/revisione dei processi e delle procedure e alle informazioni finalizzate al miglioramento del servizio.

11. L'affiancamento avrà come scopo quello di individuare i punti di forza e le aree di miglioramento, al fine di effettuare rapidamente interventi formativi mirati e la manutenzione/revisione dei processi, laddove necessario.
12. L'affiancamento è effettuato, sulle chiamate con il cliente (inbound/outbound) che il lavoratore gestisce durante la sessione.
13. Durante le sessioni di affiancamento il lavoratore affiancato avrà la visibilità dell'inizio, della fine della sessione nonché dei nominativi dei soggetti collegati che saranno comunicati in anticipo rispetto all'avvio dell'affiancamento stesso. Le sessioni di affiancamento effettuate tramite Teams non saranno registrate.

Il numero massimo di persone contemporaneamente affiancabili al lavoratore sarà di due, ad eccezione delle sessioni formative.

14. Il lavoratore che sta gestendo il contatto telefonico con il cliente è tenuto a svolgere l'affiancamento durante lo svolgimento della prestazione lavorativa, osservando le modalità comunicate/indicate dall'azienda ed in particolare:

- accetta la chiamata tramite Microsoft Teams, che riceve da parte dei soggetti che lo affiancheranno;
- attiva, per tutta la durata dell'affiancamento, le funzionalità di:
  - share del desktop
  - condivisione dell'audio per consentire a chi affianca, l'ascolto anche del cliente.

15. Tramite detta funzionalità di affiancamento è esclusa qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa svolta dai singoli lavoratori. Quanto emergerà dall'affiancamento da remoto, non potrà essere utilizzato con finalità di premialità e canvass.
16. Non sarà possibile in alcun caso, valutare/monitorare l'attività del singolo operatore, procedere a provvedimenti disciplinari.
17. Su richiesta delle parti, aziendale o sindacale, si potrà riunire la commissione ASA per affrontare situazioni di criticità che possano essere rilevate.

18. Con il presente accordo le parti si danno atto di aver espletato positivamente i confronti previsti e richiesti dall'art. 4 Legge n. 300/1970.

Letto, confermato e sottoscritto.

per FiberCop S.p.A.

per SLC-CGIL

per FISTel-CISL

per UILCOM-UIL

per UGL Telecomunicazioni

Coordinamento Nazionale RSU

SEGRETERIE NAZIONALI E TERRITORIALI	FAVOREVOLE	CONTRARIO
SLC-CGIL	X	
FISTel-CISL	X	
UILCOM-UIL	X	
UGL Telecomunicazioni	X	

## ESTRAZIONE ORE 18.30 DEL 24 luglio 2025

		Vuoi sottoscrivere l'Accordo definito a conclusione della fase di negoziazione tra Azienda e Coordinamento Nazionale RSU relativo al superamento della sperimentazione su timbratura in postazione e affiancamento da remoto	
Completion time	Name		
7/24/2025 16:21	Roberto Greco	Si	
7/24/2025 16:21	Francesco Spano'	Si	
7/24/2025 16:21	Alberto Luisi	No	
7/24/2025 16:21	Massimo Vezzalini	Si	
7/24/2025 16:21	Giovanni Piccardo	Si	
7/24/2025 16:21	Filippo Passeri	Si	
7/24/2025 16:22	Valeria Lizzani	Si	
7/24/2025 16:22	Guido Cupido	Si	
7/24/2025 16:22	Salvatore De Stefano	Si	
7/24/2025 16:22	Massimo Dotti	No	
7/24/2025 16:22	Loredana De Sciglio	Si	
7/24/2025 16:22	Santo Sciuto	Si	
7/24/2025 16:22	Emanuele Falucca	Si	
7/24/2025 16:23	Roberto Bortuzzo	No	
7/24/2025 16:23	Mario Genna	Si	
7/24/2025 16:24	Antonio Ingallinella	Si	
7/24/2025 16:24	Massimo Bellio	Si	
7/24/2025 16:25	Ivana Laurora	Si	
7/24/2025 16:25	Federica Domenella	Si	
7/24/2025 16:26	Silvano Del Cotto	Si	
7/24/2025 16:26	Massimo Errighi	Si	
7/24/2025 16:27	Michele Sanfilippo	Si	
7/24/2025 16:27	Antonio Bernini	Si	
7/24/2025 16:30	Riccardo Loi	Si	
7/24/2025 16:30	Fabio Petrozzi	No	
7/24/2025 16:30	Tania Badodi	No	
7/24/2025 16:30	Gloria Babini	No	
7/24/2025 16:31	Daniela Vetere	No	
7/24/2025 16:37	Alfredo Ciangola	No	
7/24/2025 16:39	Alessandro Sposato	No	
7/24/2025 16:40	Luca Saccaro	No	
7/24/2025 16:42	Fabiana Di Pietro	No	
7/24/2025 16:48	Francesco Primerano	Si	
7/24/2025 16:49	Piero Francazio	Si	
7/24/2025 16:52	Ayman Nasief Tawfik	Si	
7/24/2025 16:52	Francesco Sanna	Si	
7/24/2025 16:56	Laura D'Orso	Si	

7/24/2025 17:05	Fabrizio Menichelli	Si
7/24/2025 17:17	Francesco Mancuso	Si
7/24/2025 18:10	Mario Barberini	Si
7/24/2025 18:10	Domenico Rivello	Si
7/24/2025 18:10	Pietro Muolo	Si
7/24/2025 18:11	Fabio Di Russo	Si
7/24/2025 18:11	Grazia Petito	Si
7/24/2025 18:12	Laura Di Addario	Si
7/24/2025 18:19	Cosimo Giuranna	Si
7/24/2025 18:19	Lorenzo Martinelli	Si
7/24/2025 18:19	Maurizio Tola	Si
7/24/2025 18:21	Giovanni Maria Vargiu	Si
7/24/2025 18:23	Andrea Paterno	Si
	Norma Marighetti	Vota SI via email
	Antonio Tortora	Vota SI via email
	Giuseppe Carbone	Vota SI via email