

Ipotesi di Accordo

Roma, 10 luglio 2025

tra

Telecontact Center S.p.A.

e

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

unitamente alle RSU TCC

Premesso che:

- a) le parti ritengono che il lavoro agile costituisca un fattore abilitante dello sviluppo della digitalizzazione, di promozione della sostenibilità sociale e ambientale e favorisca la conciliazione tra i tempi di lavoro e la vita personale;
- b) in data 30 luglio 2020 sono stati sottoscritti i Protocolli d'Intesa tra Asstel, Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil e tra Asstel, UGL Telecomunicazioni contenenti i "Principi e Linee Guida per il nuovo lavoro agile nella Filiera delle TLC". Con la sottoscrizione di tale Protocollo, parte datoriale e parte sindacale hanno tracciato le linee di riferimento per l'implementazione, attraverso la contrattazione di secondo livello, di nuovi modelli di lavoro agile coerenti con le diverse specificità aziendali;
- c) in data 7 dicembre 2021, il Ministero del Lavoro e le Parti Sociali hanno stipulato il Protocollo Nazionale sul Lavoro agile, con il quale hanno fornito le linee di indirizzo per la sua corretta applicazione nel settore privato. Le parti considerano le linee guida del Protocollo quale riferimento per il presente accordo, fermo restando quanto previsto dalla legge in merito alla volontà espressa da ogni lavoratore attraverso gli accordi individuali;
- d) in data 7 settembre 2022, è stato sottoscritto l'addendum al Protocollo Principi e Linee Guida per il nuovo lavoro agile nella Filiera delle Telecomunicazioni con il quale le Parti hanno stabilito che, a partire dal 1° settembre 2022, terminata la fase di ricorso al lavoro agile semplificato, tornano a trovare applicazione le previsioni di cui alla legge 81 del 2017 per quanto concerne l'adesione su base volontaria a tale modalità lavorativa;
- e) TCC nel corso dell'incontro odierno ha illustrato l'evoluzione del modello organizzativo di svolgimento della prestazione in lavoro agile.

Si conviene quanto segue

Le Premesse sono parte integrante del presente accordo.

La presente intesa disciplina per i dipendenti di Telecontact Center S.p.A., a partire dal 28 luglio 2025 e fino al 30 novembre 2026, due modalità organizzative di svolgimento della prestazione in lavoro agile, con riguardo al personale con rapporto di lavoro subordinato, anche a tempo parziale, ove compatibile con le disposizioni del presente accordo.

Le due modalità di lavoro, definite “lavoro agile giornaliero” e “lavoro agile settimanale”, differiscono per la diversa organizzazione del lavoro.

Restano esclusi dalla possibilità di ricorrere al lavoro agile i dipendenti che svolgono attività che non siano remotizzabili per motivi tecnici o per specifiche peculiarità organizzative o che prevedano presenza fissa in sede o presidio/prossimità presso il cliente.

Le parti concordano inoltre che, in attesa dell'avvio della disciplina del lavoro agile prevista dal presente accordo, si intendono prorogate fino al 27 luglio 2025 le modalità di lavoro agile applicate transitoriamente nel periodo 1-8 luglio 2025.

Disciplina generale

1. Principi

1.1 Fatto salvo quanto specificatamente sopra definito nelle due rispettive discipline di lavoro agile, lo svolgimento della prestazione:

- a) non comporta la modifica:
 - 1) dell'esercizio del potere direttivo nonché del potere di controllo dell'Azienda per i lavoratori che svolgono la propria attività con modalità ordinarie. L'esercizio di tali poteri, in ragione delle peculiari modalità di esecuzione del rapporto di lavoro, sarà espletato in via telematica in conformità e nel pieno rispetto di quanto previsto dall'art. 4 della legge n. 300/1970 e degli accordi aziendali tempo per tempo vigenti in materia;
 - 2) delle mansioni e del profilo contrattuale;
 - 3) della sede di lavoro, dell'orario di lavoro e della relativa collocazione temporale, nonché delle caratteristiche di flessibilità oraria in essere che risultano meramente integrate – in ragione della peculiarità della modalità di svolgimento - dalle condizioni disciplinate dal presente accordo e nel dettaglio dall'accordo individuale;
 - 4) del Codice Disciplinare;
 - 5) dei doveri e dei diritti individualmente in capo al lavoratore, derivanti dalle norme di legge e di contratto applicate ai lavoratori che svolgono la propria attività con modalità ordinarie, ivi ricomprensivo ovviamente i diritti sindacali;
- b) la circostanza che nelle giornate in lavoro agile si operi da un luogo diverso dall'abituale sede non dà diritto al riconoscimento di alcun trattamento riferito al mutamento temporaneo del luogo della prestazione lavorativa;
- c) gli spostamenti per esigenze di servizio che interverranno nelle giornate in cui il lavoratore è in lavoro agile dovranno essere richiesti, autorizzati ed effettuati secondo le previsioni tempo per tempo vigenti presenti nel Regolamento Business Travel e nelle previsioni aziendali in tema di mutamento temporaneo del luogo della prestazione lavorativa; ai fini del riconoscimento di refezioni e trattamenti, la sede aziendale cui il lavoratore è assegnato sarà il riferimento;
- d) si fonda sul presupposto necessario che il lavoratore sia connesso e collabori con il resto dell'Azienda.

2. Requisiti di adesione e condizioni di recesso

2.1. L'adesione del lavoratore si realizza su base volontaria con la sottoscrizione dell'accordo di cui all'art. 19 della Legge n. 81 del 22 maggio 2017 (c.d. accordo individuale) se per la funzione di appartenenza è prevista l'applicazione della modalità di lavoro agile. Come previsto dall'art. 19, comma 2, della Legge n. 81 del 22 maggio 2017, in presenza di un giustificato motivo, ciascuno dei contraenti può recedere dall'accordo individuale prima della scadenza del termine motivando tale decisione.

3. Svolgimento della prestazione

- 3.1. In ragione della peculiarità della modalità di esecuzione del rapporto di lavoro, il lavoratore si atterrà alle indicazioni riportate nell'accordo individuale, con particolare riferimento ai termini di programmazione, all'utilizzo e custodia degli strumenti in dotazione e alle modalità e termini di comunicazione da rispettare in caso di mancato funzionamento delle dotazioni assegnate.
- 3.2. Per lo svolgimento della prestazione in modalità 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, proprietà intellettuale e sicurezza informatica.
- 3.3. In relazione a quanto sopra, è pertanto cura del dipendente segnalare con tempestività gli eventuali impedimenti tecnici allo svolgimento dell'attività lavorativa e darne immediata comunicazione al proprio responsabile nel caso di malfunzionamento della connessione o delle dotazioni aziendali assegnate al fine della risoluzione del problema. Qualora il malfunzionamento persista, il responsabile indicherà le modalità di proseguimento della prestazione.
- 3.4. Le modalità di attestazione della presenza saranno coerenti con il modello di lavoro agile adottato e con i sistemi informatici in uso nel settore di appartenenza.

4. Inclusione e situazioni particolari

- 4.1. Al fine di prevenire eventuali forme di isolamento rispetto alla dimensione ordinaria della vita lavorativa e confermando la massima attenzione alle questioni di genere, Telecontact Center S.p.A. si impegna a proseguire nel promuovere azioni positive e buone pratiche che prevedano periodici momenti di comunicazione ed interazione con coordinatori e colleghi.
- 4.2. Particolare attenzione sarà dedicata ai colleghi che affrontano situazioni di oggettiva difficoltà nell'organizzazione quotidiana delle attività lavorative o vittime di violenza domestica.
- 4.3. Quale ulteriore misura di sostegno volta ad agevolare la conciliazione dei tempi di vita/lavoro, le Parti convengono di incrementare, di norma in accordo con il responsabile, nei seguenti casi la disponibilità individuale di lavoro agile secondo una specifica articolazione:

- a) gravidanza:** 6 settimane consecutive o frazionate (min. 1 settimana) per le lavoratrici in gravidanza da fruire precedentemente al congedo di maternità obbligatorio;
- b) maternità/paternità:** 5/5 gg di lavoro agile dal termine del periodo di congedo di maternità fino al compimento del 1° anno di vita del figlio per le lavoratrici madri e per i lavoratori padri. Qualora entrambi i genitori siano dipendenti Telecontact Center S.p.A., sarà data loro facoltà di alternarsi nella fruizione del periodo di agile;
- c) lavoratori con figli under 14:** 12 giorni aggiuntivi annui (gennaio-dicembre) con riproporzionamento d'anno;
- d) rientro in servizio dopo una malattia pari ad almeno 30 giorni continuativi e che necessitano di trattamenti riabilitativi:** 2 settimane intere consecutive per i lavoratori che svolgono il lavoro agile giornaliero e 1 settimana per coloro che svolgono lavoro agile settimanale, limitatamente alle due settimane successive al rientro;
- e) rientro in servizio dei lavoratori sottoposti a trattamenti chemio, immuno e radio-terapici:** 5 giorni lavorativi successivi a quelli di malattia fruiti per terapie salvavita;
- f) DSA:** 12 giorni aggiuntivi annui (gennaio-dicembre) in lavoro agile con riproporzionamento d'anno (ulteriori rispetto a quanto previsto dalla Legge n. 170 del 2010);
- g) assistenza a familiare disabile grave:** 12 giorni aggiuntivi annui (gennaio-dicembre) in lavoro agile con riproporzionamento d'anno, di norma in accordo con il responsabile. I requisiti previsti sono:
 - 1) titolarità dei permessi ex *lege 104/1992* per assistenza a familiare;
 - 2) convivenza con la persona da assistere che risulti certificata e sussistente in data antecedente alla data di concessione dei benefici di legge;
 - 3) riconoscimento indennità di accompagnatore per la persona da assistere.

4.4. L'accoglimento di eventuali richieste di lavoro agile relative a periodi temporanei e continuativi avanzate da parte di dipendenti con gravi disabilità motorie saranno accolte dall'Azienda a seguito di valutazione medica certificata.

5. Buono pasto

5.1. Durante le giornate di lavoro agile è riconosciuto il buono pasto laddove ricorrono le condizioni di cui all'accordo del 13 ottobre 2020. Tale previsione è estesa anche al personale che opera in telelavoro.

6. Dotazioni informatiche

6.1. Al dipendente sarà garantita la disponibilità della necessaria e idonea dotazione informatica in linea con le esigenze legate alla mansione e, compatibilmente con l'organizzazione aziendale, la tempestiva assistenza software e la sostituzione hardware nei casi di guasto e di usura delle dotazioni. Tutto quanto non espressamente ricompreso nel presente articolo e riconducibile a tematiche relative alle dotazioni informatiche sarà affrontato in sede di Comitato Paritetico Nazionale Sicurezza e Salute.

7. Disconnessione

7.1. Nell'ottica di promuovere il benessere e la conciliazione vita e lavoro dei dipendenti favorendo il rispetto del confine tra gli spazi personali e quelli professionali, sono individuati e diffusi tramite l'intranet aziendale alcuni comportamenti di "buona convivenza virtuale" che assicurino, al di fuori delle fasce lavorative, il diritto alla disconnessione dagli strumenti tecnologici di lavoro. Al riguardo si indicano, a titolo meramente esemplificativo, l'utilizzo dell'opzione di invio "ritardato recapito", la pianificazione di riunioni nel rispetto delle normali fasce lavorative, la puntuale pianificazione della propria agenda attraverso il calendario outlook, etc.

7.2. Le parti, in relazione alle caratteristiche del *core business* aziendale, intendono promuovere l'adozione di modalità di disconnessione che non ricorrono a meccanismi automatici ma a comportamenti caratterizzati dal senso di responsabilità del singolo lavoratore, dei colleghi e dei responsabili, restando inteso che durante le interruzioni temporanee e autorizzate (es. pausa pranzo) il lavoratore non sarà tenuto a ricevere o visualizzare eventuali comunicazioni aziendali.

7.3. La prestazione lavorativa sarà eseguita entro i soli limiti di durata massima dell'orario di lavoro giornaliero e settimanale derivanti dalla legge e dalla contrattazione collettiva di categoria e aziendale.

7.4. Il diritto alla disconnessione sarà comunque esercitato impostando l'apposito status del programma di messaggistica istantanea aziendale (ad oggi Microsoft Teams) al di fuori della fascia oraria in cui viene resa la prestazione in lavoro agile.

8. Diritti sindacali

8.1. Le parti si impegnano a garantire il riconoscimento dell'esercizio da remoto dei medesimi diritti e libertà sindacali spettanti ai dipendenti che prestano la loro attività nelle sedi aziendali.

In particolare, assicurando alle Organizzazioni Sindacali stipulanti la presente intesa, idonei ambienti informatici messi a disposizione dall'Azienda che consentano, lo svolgimento delle assemblee sindacali ex art. 20 della Legge n. 300/70, indette in orario di lavoro, anche con la possibilità di espletare l'esercizio di voto da remoto, ferma restando la disciplina tempo per tempo vigente che regola la materia e l'obbligo di registrare tempestivamente l'assenza con

l'inserimento dell'apposito titolo giustificativo nei sistemi, secondo le modalità indicate dall'Azienda.

9. Sicurezza sul lavoro e tutela antinfortunistica

9.1. In materia di Sicurezza sul lavoro e assicurazione obbligatoria per gli infortuni e le malattie professionali, si rinvia a quanto previsto rispettivamente dagli articoli 22 e 23 della Legge n. 81 del 22 maggio 2017.

10. Formazione

10.1. Sui temi della sicurezza, ai sensi dell'art. 22 della Legge n. 81 del 22 maggio 2017, è disponibile un corso di formazione on line riguardante le specifiche logiche, finalità e modalità di svolgimento della prestazione in lavoro agile, comprensivo di una sezione dedicata all'approfondimento dei temi della sicurezza dei lavoratori.

10.2. Al fine di rendere sempre più coerente il modello di lavoro agile all'interno dell'organizzazione del lavoro, sarà sviluppato un importante progetto di ricerca con una Università italiana (presumibilmente Verona) per identificare gli stili di smartworking, le competenze e i fabbisogni. Sulla base della ricerca, sarà sviluppato un intervento formativo, per sostenere un cambio di paradigma. Gli interventi avranno il compito di semplificare le modalità di interazione, potenziando il know-how tecnico.

11. Sistema di relazioni sindacali

11.1. Le parti si impegnano ad effettuare una verifica trimestrale a livello nazionale sull'applicazione dei due modelli di svolgimento della prestazione.

11.2. In caso di formale richiesta di verifica urgente espressa da una delle Parti stipulanti la presente intesa, le stesse si impegnano ad incontrarsi a livello nazionale o territoriale entro 7 giorni dalla ricezione della richiesta per l'analisi delle criticità riscontrate e l'individuazione tempestiva di eventuali correttivi.

12. Modelli di lavoro agile

12.1. Sono previste due modalità di lavoro agile definite "giornaliero" e "settimanale" di seguito specificate.

13. Lavoro agile giornaliero

13.1. Si applica agli ambiti di riferimento che presidiano attività per cui è necessario un costante rapporto in presenza con i propri colleghi/responsabili, anche al fine di garantire maggiori sinergie.

- 13.2. Le caratteristiche del nuovo modello di lavoro comportano la necessità di pianificare e prenotare contestualmente sulla piattaforma dedicata sia le giornate di lavoro previste in sede sia quelle in lavoro agile per ogni settimana di lavoro.
- 13.3. Lo svolgimento della prestazione si articola in 2 giorni presso la sede aziendale per ciascuna settimana e i restanti giorni in lavoro agile.
- 13.4. Le giornate di presenza in sede saranno preventivamente pianificate in raccordo con il responsabile, in modo da realizzare, quando necessario, la compresenza.
- 13.5. Fermo restando il rispetto dell'orario di lavoro, la prestazione in lavoro agile giornaliero dovrà essere svolta, anche al fine di garantire i tempi di riposo e di disconnessione, con la seguente articolazione oraria:
- nell'arco orario compreso tra le ore 8:00 e le ore 20:00 con fruizione di unico intervallo tra le ore 12.30 e le 14.30, con una durata da un minimo di 30 fino ad un massimo di 120 minuti e comunque sempre assicurando la propria presenza tra le ore 10.00 e le 12.30 e tra le 14:30 e le 16:30 o nel diverso arco di presidio del settore di appartenenza secondo la turnistica tempo per tempo vigente.
- 13.6. Durante le giornate lavorative in modalità agile, in ragione della peculiarità della modalità di esecuzione del rapporto di lavoro e dei presupposti su cui tale modalità si fonda, è escluso il ricorso al lavoro supplementare/straordinario.
- 13.7. Nell'arco di tempo relativo alle fasce orarie sopra indicate, il lavoratore è tenuto ad evidenziare il proprio status operativo tramite il programma di messaggistica istantanea aziendale (ad oggi Microsoft Teams) e dovrà garantire la contattabilità telefonica o telematica.
- 13.8. Il lavoratore è tenuto, inoltre, a partecipare alle riunioni in Microsoft Teams attivando la videocamera; in caso di difficoltà tecniche che impediscono l'uso della videocamera, dovrà darne tempestiva comunicazione.
- 13.9. Per ciascuna settimana lavorativa il lavoratore dovrà prenotare contestualmente le giornate di lavoro agile e quelle da svolgere in sede, di norma in accordo con il responsabile.
- 13.10. In caso di mancata fruizione del giorno in lavoro agile, non sarà consentito il trascinamento alla/alla settimana/mese successiva/o.
- 13.11. Per ragioni legate a una più efficace gestione del proprio team di lavoro e delle attività da questo presidiate, il responsabile potrà modificare la pianificazione prevedendo anche un numero di giorni di lavoro presso la sede o in modalità agile in misura diversa da quella predefinita nel precedente punto 13.3.

14. Lavoro agile settimanale

- 14.1. Si applica agli ambiti organizzativi nei quali le attività svolte sono etero organizzate, non consentono di organizzare il lavoro per obiettivi e/o per i quali è indispensabile garantire il presidio in specifici archi orari.
- 14.2. Lo svolgimento della prestazione si articola, in relazione al proprio ambito di attività:
- 2 settimane in sede e 2 settimane in agile;
 - 1 settimana in sede e 3 settimane in agile.
- 14.3. La prestazione in lavoro agile settimanale dovrà essere svolta, anche al fine di garantire i tempi di riposo e di disconnessione, nel diverso arco di presidio del settore di appartenenza secondo la turnistica tempo per tempo vigente.
- 14.4. Le giornate/settimane di lavoro agile settimanale saranno comunicate, con cadenza almeno mensile, dall'Azienda ai lavoratori sulla base di apposite matrici.
- 14.5. Per il personale che attesta la propria presenza in servizio attraverso la timbratura in postazione, le parti confermano l'applicazione della disciplina dei ritardi in compensazione e franchigia, di cui all'accordo 13 ottobre 2020, nonché il recupero dei permessi Mamma e Papà e dei permessi a recupero ex accordo 11 maggio 2020 anche in lavoro agile. Per tale personale è inoltre consentito il ricorso al lavoro supplementare/straordinario, secondo le ordinarie regole e modalità autorizzative.
- 14.6. Il lavoratore è tenuto ad evidenziare il proprio status operativo tramite gli specifici sistemi adottati e anche tramite il programma di messaggistica istantanea aziendale (ad oggi Microsoft Teams) e dovrà garantire la contattabilità telefonica o telematica.
- 14.7. Il lavoratore è tenuto, inoltre, a partecipare alle riunioni in Microsoft Teams attivando la videocamera; in caso di difficoltà tecniche che impediscono l'uso della videocamera, dovrà darne tempestiva comunicazione.

15. Deroghe

- 15.1. Ferma restando la disciplina generale sopra riportata, le parti condividono la necessità di prevedere il ricorso a particolari modalità di lavoro agile (ad es. lavoro agile 5 gg su 5) per il personale appartenente a specifiche strutture e/o che presentino esigenze di natura tecnico organizzative o di sperimentazione di nuove attività (al riguardo si darà informativa preventiva alle RSU dell'unità produttiva territorialmente competenti) ovvero con profili professionali con elevata specializzazione.
- 15.2. Le parti concordano sulla possibilità di valutare, da parte dell'azienda, di riconoscere maggiore flessibilità, per periodi temporanei e continuativi, per lavoratrici e lavoratori con gravi patologie certificate dal medico competente e/o gravi disagi.

16. Disciplina di deroga per eventi di natura eccezionale

16.1. In caso di eventi eccezionali (a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi atmosferici, emergenze sanitarie, temporanea indisponibilità della sede a causa di lavori di manutenzione) e solo in presenza di apposite previsioni di legge ovvero di ordinanze, l'Azienda può disporre tempestivamente, anche a livello territoriale, la possibilità di ricorrere al lavoro agile derogando, ove indispensabile, alle ordinarie modalità di svolgimento della prestazione, dandone tempestiva informativa alla RSU competente, alle Organizzazioni Sindacali stipulanti e ai lavoratori.

17. Disposizioni finali

- 17.1. A supporto del nuovo modello organizzativo agile, basata su autonomia e responsabilità professionale di tutti i dipendenti, nell'ottica di dare maggior impulso all'uso dei servizi digitali come lavoratori e come cittadini, Telecontact Center S.p.A. promuove la diffusione delle connessioni broadband di TIM tra i propri dipendenti anche attraverso la possibilità di accedere a condizioni migliorative per l'adesione alle offerte attualmente in vigore.
- 17.2. Qualora intervengano incisivi mutamenti ovvero siano riscontrate significative inefficienze tecnico organizzative o produttive, l'Azienda si riserva di sospendere temporaneamente l'applicazione della presente intesa, dandone preventivamente informazione alle Organizzazioni Sindacali stipulanti.
- 17.3. Per rendere sempre più efficace l'utilizzo di questo strumento, le parti provvederanno a costituire un Osservatorio all'interno del quale far confluire un monitoraggio semestrale per verificare l'andamento e valutare le modifiche ove ne emerga la necessità.

Letto, confermato e sottoscritto.

p. Telecontact Center S.p.A.

Segreterie Nazionali	Favorevole	Contrario
SLC-CGIL	X	
FISTel-CISL	X	
UILCom-UIL	X	
UGL Telecomunicazioni	X	

R.S.U. TCC

Esito votazioni RSU TCC: estrazione del giorno 10/07/2025

N.	Ora di completamento	Nome	Vuoi sottoscrivere gli accordi illustrati durante l'incontro Sindacale TCC del 10 luglio 2025: accordo TCC, Contratto di Solidarietà, Accordo a latere al Contratto di Solidarietà e Lavoro Agile ?
1	7/10/25 18:51:58	Francesco Buttazzo	SI

2	7/10/25 18:52:00	Pierpaolo Pisano	SI
3	7/10/25 18:52:15	Angela Sinopoli	SI
4	7/10/25 18:52:17	Cesidio D'Amore	SI
5	7/10/25 18:52:25	Sergio Fey	SI
6	7/10/25 18:52:30	Eva Grande	SI
7	7/10/25 18:52:36	Alessia Pironaci	SI
8	7/10/25 18:52:42	Daniela Annunziata	SI
9	7/10/25 18:52:43	Daniele Postorino	SI
10	7/10/25 18:52:44	Tiziana Esposito	SI
11	7/10/25 18:52:44	Roberta Muraca	SI
12	7/10/25 18:53:01	Mauro Affanni	SI
13	7/10/25 18:53:10	Salvatore Tulumello	SI
14	7/10/25 18:53:36	Giuseppe Raineri	SI
15	7/10/25 18:53:46	Maria Visone	SI
16	7/10/25 18:53:55	Biagio Noviello	SI
17	Sottoscrizione verbale	Anna Carlino	SI