

VERBALE DI ACCORDO

In data 27/06/25 si sono incontrate la Società INPS Servizi S.p.A. (la Società) e le Segreterie Nazionali e Territoriali SLC – CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, UGL Telecomunicazioni e USB Lavoro Privato unitamente alle rispettive RR.SS.AA. e alle RR.SS.UU. presenti in Azienda, (le OO.SS.), insieme “le Parti”, per prevedere e regolamentare l’eventuale ricorso all’impiego in modalità da remoto del personale dipendente della Società.

Premesso che

- In data 17 aprile 2023 le parti, a conferma della modalità di impiego del personale adottata all’atto dell’avvio operativo della Società nel dicembre 2022, hanno sottoscritto un accordo temporaneo di smart working, con scadenza al 31 dicembre 2024, con il quale, ferma restando la volontarietà delle adesioni individuali, si conveniva l’impiego ordinariamente da remoto per gli operatori del Contact Center Multicanale (d’ora in avanti CCM) e l’impiego in misura pari ad almeno un giorno a settimana per il personale con qualifica di team leader;
- a decorrere dal 1° gennaio 2025, la Società ha proposto a tutta la popolazione aziendale la proroga, sempre su base volontaria, sino al 30 giugno 2025 degli accordi individuali di smart working scaduti il 31 dicembre 2024;
- attualmente, a ridosso della scadenza del 30 giugno 2025 ed al termine di un significativo arco temporale di osservazione, si ritiene di poter guardare allo smart working, anche in ragione della particolare distribuzione delle sedi sul territorio nazionale, come a un modello organizzativo e di impiego delle risorse in grado di coniugare il cd. Work-life balance del personale con le attuali esigenze della Società, laddove gli elementi di fiducia, flessibilità operativa e responsabilizzazione ne rappresentano un presupposto essenziale.

Tutto ciò premesso, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente accordo, le Parti convengono quanto segue:

1. Organizzazione del lavoro in smart working e destinatari

Per tutto il personale appartenente al CCM avente qualifica di operatore, fermo restando il rispetto della turnazione periodica disposta e comunicata dalla Società, si conferma la prosecuzione dell’impiego ordinariamente da remoto oltre la scadenza del 30 giugno 2025.

Per le altre figure appartenenti alla struttura operativa del CCM, segnatamente Team Leader, Responsabili di Sala e Specialisti Qualità e Formazione, l’impiego in modalità smart working sarà pari ad almeno 1 giorno a settimana, da modularsi in funzione delle esigenze tecnico organizzative tempo per tempo insistenti.

Per la restante popolazione aziendale, non direttamente appartenente alla originaria struttura operativa del CCM, il ricorso allo smart working sarà pari ad

almeno 1 giorno a settimana secondo le indicazioni che tempo per tempo verranno fornite dalla Società.

Per tutti viene riconosciuta la tutela della genitorialità, mediante la possibilità di fruire di un giorno aggiuntivo a settimana rispetto alle indicazioni, di cui sopra, che la Società fornirà tempo per tempo a valere per il restante personale non ricompreso in detta fattispecie.

Rimane ferma, in ogni caso, la volontaria adesione individuale allo smart working, esercitata attraverso la sottoscrizione dei relativi accordi individuali.

La scadenza del presente accordo viene fissata al 30 giugno 2026, fatto salvo quanto indicato al successivo punto 6.

In caso di mancata adesione allo smart working la prestazione lavorativa verrà esercitata presso la sede aziendale di appartenenza della risorsa.

In caso di impedimenti di qualsivoglia natura (a titolo esemplificativo e non esaustivo: malfunzionamento dei dispositivi elettronici, mancata ricezione dei dati necessari allo svolgimento del lavoro) che si verifichino durante la giornata, il dipendente sarà tenuto ad avvisare tempestivamente il Responsabile per concordare la modalità di copertura della residua parte della giornata lavorativa.

Qualora il disservizio o l'impedimento tecnico sia imputabile esclusivamente ad una causa riconducibile alla Società, o indirettamente all'INPS, con conseguente impossibilità di operare da remoto, il periodo di attesa per il ripristino del blocco sarà a carico Azienda.

Per il personale operativo appartenente al CCM, in caso si riscontri l'esistenza di un fermo sistemi con tempi di risoluzione superiori ad 1 ora, si concorderà con il dipendente interessato quale soluzione applicare fra le seguenti opzioni volontarie:

- il ricorso, su scelta del dipendente, ai permessi Rol per tutto il resto del turno previsto;
- il recupero dell'intero turno oppure, a turno iniziato, il recupero della rimanente parte del turno giornaliero, da usufruire di norma entro 20 giorni dal verificarsi dell'evento.

2. Luogo di svolgimento della prestazione

Lo svolgimento della prestazione lavorativa in regime di smart working non determina alcuna variazione della sede di lavoro; di conseguenza, non comporta il riconoscimento di alcuna indennità e/o trattamento di missione/trasferta.

La prestazione da remoto sarà resa in luogo liberamente scelto dal lavoratore, all'interno del territorio nazionale, che risponda a criteri di idoneità, sicurezza e riservatezza e dal quale il lavoratore sia in grado di garantire un'adeguata ed efficace connessione ai sistemi aziendali, con rete fissa o con rete mobile. La scelta del luogo è rimessa, pertanto, all'unilaterale determinazione del dipendente, che deve attenersi alle previsioni normative tempo per tempo vigenti ed assicurare, a sua tutela, il rispetto delle indicazioni contenute nell'Informativa sulla salute e sicurezza sul lavoro, nonché alle disposizioni atte a garantire la sicurezza dei dati personali e in generale la riservatezza delle informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio.

Il lavoratore dovrà, poi, accertarsi che il luogo di lavoro prescelto permetta una connessione Internet costante, tale da assicurare il corretto svolgimento della propria attività, nonché il collegamento con i sistemi aziendali anche mediante le dotazioni e le strumentazioni informatiche fornite dalla Società in comodato d'uso,

assicurando in ogni caso che l'utilizzo delle strumentazioni informatiche aziendali avvenga nel rispetto delle linee guida e delle Policy societarie.

3. Orario di lavoro

La giornata di lavoro in modalità smart working è equiparata a tutti gli effetti ad una giornata resa in modalità di lavoro ordinario e la prestazione, pertanto, verrà resa secondo la turnazione assegnata oppure nel rispetto dell'orario di lavoro, giornaliero e settimanale, programmato o definito dalla Società in linea con le esigenze tecnico organizzative.

Anche nelle giornate di lavoro agile, a prescindere dall'eventuale operatività, saranno escluse, se non espressamente autorizzate, prestazioni di lavoro straordinario o supplementare, nonché prestazioni giornaliere compensative di minor presenza.

4. Diritto alla disconnessione

Le parti si danno atto che la modalità di effettuazione della prestazione in smart working consente al dipendente il rispetto dei limiti di orario e dei tempi di riposo previsti dalle disposizioni di legge e contrattuali.

Sulla base degli ambiti organizzativi per i quali è indispensabile garantire il presidio in specifici orari, la prestazione in lavoro agile dovrà essere svolta in coerenza con la turnistica tempo per tempo vigente.

Le parti condividono che, a prescindere dall'orario di lavoro osservato, è in ogni caso garantito il diritto alla disconnessione e il lavoratore sarà libero da vincoli alla conclusione del suo orario di servizio giornaliero, fatto salvo il verificarsi di esigenze straordinarie da soddisfare come tali e nel rispetto, in ogni caso, dei tempi di riposo. Nell'ottica di salvaguardare la corretta conciliazione vita/lavoro dei dipendenti, assicurando il rispetto del confine tra gli spazi personali e quelli professionali e ferma restando la responsabilizzazione individuale, durante le interruzioni temporanee autorizzate -quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la pausa pranzo -, il lavoratore non sarà tenuto a ricevere o visualizzare eventuali comunicazioni aziendali.

5. Disposizioni varie e forme di esercizio del potere disciplinare

Lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile non muta, in via di principio, gli obiettivi, i doveri ed i diritti dei lavoratori, attribuiti dalle disposizioni di legge, dal CCNL di riferimento, dai regolamenti/policy e dalle procedure aziendali; tale modalità non incide, inoltre, sul potere direttivo e disciplinare del datore di lavoro, né sulle opportunità di sviluppo professionale e di carriera del lavoratore, il quale deve assicurare il medesimo impegno professionale come se la prestazione fosse resa presso la sede di lavoro.

6. Diritto di revoca

I lavoratori e l'azienda potranno recedere dalla modalità di lavoro in Smart Working con un preavviso di almeno 30 giorni. Nel caso di lavoratori con disabilità il suddetto preavviso a carico del datore di lavoro è esteso a 90 giorni. Rimane inteso che in caso

di esercizio del diritto di revoca il lavoratore non potrà successivamente richiedere il ripristino dello smart working. In caso di comprovate oggettive esigenze individuali, la Società si rende disponibile a valutare le eventuali richieste di sospensione temporanea dello smart working, anche in funzione delle effettive postazioni di lavoro libere nelle sedi aziendali.

In caso di richiesta di adesione allo Smart working successiva al 1° luglio 2025, l'azienda accoglierà la richiesta in tempi compatibili con gli adempimenti necessari per la formalizzazione dell'accordo individuale.

Resta inteso che, così come previsto dall'art 19 della Legge 81/2017, in presenza di un "giustificato motivo", ciascuno dei contraenti ha il diritto di recedere prima della scadenza del termine nel caso di accordo a tempo determinato oppure senza preavviso nel caso di accordo a tempo indeterminato.

7. Formazione e monitoraggio qualità anche ai sensi di quanto disciplinato dall'art.

57 del CCNL di settore (limitatamente agli operatori del CCM)

Resta inteso che la Società potrà programmare e pianificare lo svolgimento delle attività formative e addestrative ritenute necessarie, indicando volta per volta se le stesse dovranno essere svolte da remoto o in sede. Nel caso di effettuazione presso la sede il lavoratore dovrà ricevere apposita comunicazione con un preavviso di almeno 48 ore e la durata della singola sessione formativa non potrà eccedere i 5 giorni lavorativi.

Al fine di garantire il raggiungimento degli standard qualitativi del servizio, attesi in primis dal committente, viene prevista la possibilità di integrare la formazione/addestramento degli operatori, durante le prestazioni rese in modalità da remoto, anche con l'affiancamento effettuato da parte del personale di supervisione/formazione nel numero massimo di 2 persone, che previa richiesta di collegamento e accettazione dell'operatore, consentirà l'ascolto delle chiamate inbound e outbound, nonché la visualizzazione delle attività svolte durante la lavorazione delle pratiche in back office: tale modalità operativa, applicata a rotazione fra tutti gli operatori, consentirà di riscontrare le eventuali esigenze formative dei singoli e di individuare, conseguentemente, gli opportuni interventi a supporto.

La suddetta attività di affiancamento potrà essere effettuata per non più di 4 volte al mese per una durata di massimo di 1 ora.

Rimane ferma la piena facoltà da parte dei team leader e dei responsabili, durante l'orario di servizio, di contattare il lavoratore ogni qualvolta le esigenze di servizio lo rendano necessario.

8. Salute e sicurezza

La Società, nell'ambito degli adempimenti previsti in materia di prevenzione e protezione della salute e della sicurezza sul lavoro, garantisce la consegna al lavoratore e al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza un'informativa scritta nella quale sono individuati i rischi generali e i rischi specifici connessi alla particolare modalità di esecuzione del rapporto di lavoro.

La Società è sollevata da qualsiasi responsabilità in caso di non ottemperanza alle indicazioni impartite, o di uso improprio delle apparecchiature assegnate, ovvero di situazioni di rischio provocate da comportamenti non idonei adottati dal lavoratore. In caso di infortunio, il lavoratore dovrà fornire immediata e dettagliata comunicazione alla Società.

9. Diritti sindacali

Lo svolgimento della prestazione lavorativa in modalità agile non modifica il sistema dei diritti e delle libertà sindacali individuali e collettive definiti dalla legge e dalla contrattazione collettiva. L'Azienda metterà a disposizione uno spazio informatico quale bacheca virtuale dedicata all'utilizzo esclusivo delle OO.SS. aventi titolo ed a individuare un'idonea piattaforma per lo svolgimento delle assemblee previste dalle norme in materia.

10. Efficacia

Le Parti, nel ribadire la durata del presente accordo fino al 30 giugno 2026, concordano sin d'ora che su richiesta di una delle parti si incontreranno tempestivamente per valutare le sopraggiunte esigenze non appena si renderanno disponibili spazi adeguati presso le singole sedi territoriali della Società al fine di garantire quanto previsto dal piano industriale circa la presenza in sede in misura pari al 10% della prestazione complessiva.

Resta inteso che gli accordi individuali che gli aderenti sottoscriveranno con scadenza al 30 giugno 2026, saranno coerenti ed in linea con il contenuto e la disciplina del presente accordo.

Infine, relativamente all'erogazione del contributo di connessione già riconosciuto a chi opera ordinariamente in smart working, si conviene che a decorrere dal 1° luglio 2025 e fino alla scadenza del presente accordo o al realizzarsi di variazioni organizzative che potrebbero determinare significativi mutamenti del modello di impiego, l'importo pari a 20 euro netti/mese verrà riconosciuto a fronte di un numero minimo di 5 giornate al mese di effettivo servizio, a prescindere dalle causali di assenza che eventualmente dovessero registrarsi nel restante arco temporale mensile.

INPS SERVIZI

- FIRMATO

SLC-CGIL - FIRMATO

FISTEL-CISL - FIRMATO

UIL-COM UIL - FIRMATO

UGL Telecomunicazioni - FIRMATO

USB Lavoro Privato - FIRMATO