

Verbale di Accordo

Roma, 16 marzo 2021

tra

Telecontact Center S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni, unitamente
alle RSU TCC

Premesso che

1. TIM S.p.A. il 9 novembre 2020 ha siglato un accordo con le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni, unitamente al Coordinamento Nazionale RSU di TIM per il ricorso al Fondo Nuove Competenze.
2. E' stato pubblicato il Decreto del 22 gennaio 2021 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze che, modificando il precedente Decreto del 9 ottobre 2020, regola i termini e le modalità di accesso al Fondo Nuove Competenze istituito dal D.L. n. 34/2020 (art. 88, comma 1), convertito con modificazioni in L. n. 77/2020 e successivamente integrato dal D.L. n. 104/2020.
3. Telecontact Center S.p.A., società del Gruppo TIM, opera nel settore delle Telecomunicazioni, strategico per lo sviluppo economico e sociale del Paese, ed occupa alle proprie dipendenze, alla data del 01 marzo 2021, 1.948 persone (al netto del personale Dirigente) dislocate sull'intero territorio nazionale, con sedi in 7 comuni.
4. La Società, al fine di rispondere all'attuale situazione economica derivante dall'emergenza epidemiologica - che ha reso evidente l'esigenza di accelerare la fase di transizione verso l'adozione di nuove tecnologie e nuovi servizi digitali - intende avviare un intenso e tempestivo percorso di adeguamento dei propri modelli organizzativi e produttivi mediante l'introduzione di innovazioni organizzative e tecnologiche. Tale profonda trasformazione può essere realizzata soltanto attraverso l'innalzamento del livello del capitale umano impiegato in azienda, ampliando e ridefinendo le competenze possedute dai lavoratori.

5. Fra gli interventi adottati da Telecontact Center S.p.A. si inserisce una profonda riorganizzazione delle attività finalizzata a consentire la diffusione dei nuovi modelli organizzativi e produttivi di lavoro agile, orientati alla flessibilità del luogo di lavoro - alternando giornate di lavoro in sede e da remoto - a una sempre più marcata autonomia professionale delle proprie risorse. Inoltre, il processo di trasformazione industriale in corso, rende indispensabile la realizzazione di percorsi di formazione, aggiornamento e riqualificazione professionale che, partendo dalla valorizzazione del background delle persone, puntano all'acquisizione delle *new capabilities* necessarie per affrontare le sfide aziendali in particolare sulla dimensione tecnica e sulla metodologia del Project Management per l'apprendimento di nozioni di alto profilo e l'utilizzo di strumenti e metodi di lavoro strutturati ed efficaci.
6. Le Parti, con il presente accordo, intendono realizzare una specifica intesa di rimodulazione dell'orario di lavoro mediante l'attivazione del Fondo Nuove Competenze ai sensi dell'art. 88 del D.L. n. 34/2020, convertito in Legge n. 77/2020 come modificato dall'art. 4 D.L. n. 104/2020, convertito in Legge n. 126/2020 e ai sensi del Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021 che regola i termini e le modalità di accesso al Fondo Nuove Competenze.
7. Le Parti, nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 88, D.L. 34/2020 convertito in Legge n. 77/2020 e dal Decreto Interministeriale 22 gennaio 2021, con la presente intesa intendono definire una pluralità di progetti formativi sulla base dei quali avviare percorsi personalizzati di sviluppo delle competenze dei lavoratori coerenti con i fabbisogni organizzativi e produttivi aziendali, finalizzati all'innalzamento del "capitale umano" all'interno del perimetro occupazionale di Telecontact Center, progettati anche tenendo conto, in quanto aderenti ai fabbisogni di nuove competenze da sviluppare, degli *standard* professionali e di qualificazione definiti nell'ambito del Repertorio Nazionale di cui all'articolo 8 del D.Lgs. n. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015, al fine di favorire i lavoratori nel riconoscimento e nella spendibilità delle competenze acquisite in esito ai percorsi di apprendimento.
8. Le Parti prendono atto che, ai sensi del D.M. 30 giugno 2015, il Quadro di riferimento nazionale dei Repertori regionali è soggetto a procedure di manutenzione e adeguamento ordinario e straordinario, anche su sollecitazione delle parti sociali e delle rappresentanze sindacali e datoriali comparativamente più rappresentative a livello nazionale e che la descrizione dei fabbisogni aziendali in termini di nuove competenze potrà eventualmente concorrere all'implementazione del Repertorio nazionale.
9. L'analisi delle professioni, della loro evoluzione dovuta ai mutamenti organizzativi e tecnologici in atto nei mercati del lavoro, del loro rapporto con le caratteristiche quantitative e qualitative dell'offerta formativa, ha portato l'Azienda a modelli di rappresentazione delle professioni basati sulle competenze professionali, in modo da consentire di evidenziare le conoscenze e abilità caratterizzanti ogni figura in maniera dettagliata.
10. Questo favorisce una progettazione della formazione centrata sulle competenze, agganciata al Sistema professionale di TIM e delle Società del Gruppo che a sua volta mira ad ancorarsi all'Atlante lavoro, al Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione, formazione, delle qualificazioni professionali e delle

relative competenze certificabili, attraverso una Convenzione stipulata da TIM il 21 luglio 2020 con INAPP - Istituto Nazionale dell'Analisi delle Politiche Pubbliche - e la costituzione di un Gruppo di Lavoro congiunto. L'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni rappresenta una mappa precisa del lavoro e delle qualificazioni, descrive i contenuti del lavoro in termini di attività e di prodotti-servizi potenzialmente erogabili nello svolgimento delle stesse attività descritte. Il Repertorio delle Qualificazioni, previsto dal D.Lgs. 13/2013 è un'ampia banca dati, che comprende tra l'altro i profili professionali; il Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali è il riferimento per la certificazione delle competenze in esso previsto. Entrambi fanno parte dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni. L'aggancio del Sistema professionale all'Atlante lavoro consente l'adozione di un linguaggio formalizzato istituzionale, nazionale ed europeo, il link con le logiche istituzionali di costruzione dei mestieri e delle competenze dei dipendenti. Al contempo si contribuisce alla manutenzione ordinaria dell'Atlante lavoro stesso, mettendo il know-how di TIM e delle Società del Gruppo a disposizione della collettività. L'insieme di queste iniziative favorisce una generale armonizzazione, modellizzazione e standardizzazione del Sistema professionale di TIM e delle Società del Gruppo.

11. Il rapporto di lavoro dei dipendenti Telecontact Center S.p.A., con qualifica di Quadro e Impiegato è disciplinato dal C.C.N.L. per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, dalla contrattazione di secondo livello nonché dalla regolamentazione aziendale tempo per tempo vigenti.
12. Ai sensi dell'art. 4 comma 3 del decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021 che regola i termini e le modalità di accesso al Fondo Nuove Competenze, il piano di sviluppo può essere presentato in modalità cumulativa, dalla azienda capogruppo, in caso di aziende partecipate al 100%.
13. La Società Capogruppo, TIM SPA, dà atto di possedere i requisiti tecnici, fisici e professionali utili a progettare ed erogare direttamente la formazione prevista dai progetti formativi, ed in particolare:
 - a) Rispetto ai requisiti tecnici:
 - un sistema informativo a supporto del processo di formazione E2E che permette la gestione dei piani formativi dalla raccolta dei fabbisogni fino alla consuntivazione e monitoraggio delle azioni formative;
 - una piattaforma che permette la fruizione di corsi *on demand*, di percorsi *blended* dedicati per figura professionale, con una *Home Page* dinamica e ricca di *news* e suggerimenti, canale video, sezione MOOC, profilazione interesse utente, CV formativo e storico della propria formazione, *open badge* e certificazioni riconosciute.
 - b) Rispetto ai requisiti fisici:
 - 9 sedi territoriali della *Academy* che TIM ha dedicato esclusivamente alla formazione (Milano, Torino, Padova, Bologna, Genova, Roma, Napoli, Bari,

Palermo) con complessive 22 aule attrezzate, per un totale di 640 posti, pienamente rispondenti ai protocolli di sicurezza “anti Covid19”.

c) Rispetto ai requisiti professionali:

- una *faculty* di docenti composta da professionisti della formazione (certificati *social & digital educator*) e da colleghi che mettono a disposizione il loro *know-how* attraverso lezioni in aula e virtuali, *training on the job e learning objects*.

Tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue:

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente accordo.
2. I fabbisogni di adeguamento dei modelli produttivi ed organizzativi cui Telecontact Center S.p.A. intende rispondere attraverso la presente intesa e mediante il ricorso al Fondo Nuove Competenze riguardano in particolare:
 - **Innovazione dell'organizzazione:** introduzione di innovazioni organizzative che consentano di adattare le attività alle innovazioni del contesto, puntando ad integrare i sistemi con un cambiamento del mindset delle persone in ottica di project management, ad accrescere le competenze e migliorare i modelli di business per cogliere le opportunità offerte dalla tecnologia;
 - **Nuovi strumenti e tecnologie:** diffusione di strumenti, metodologie e conoscenze per facilitare il lavoro agile, mettendo in condizione i lavoratori di apprendere anche nuove modalità di approccio al lavoro, grazie alle nuove tecnologie abilitanti la trasformazione e lo sviluppo di servizi e soluzioni digitali innovative, come il 5G e le piattaforme digitali per puntare, inoltre, allo sviluppo di soluzioni e servizi che avranno un forte impatto sulla vita quotidiana e sul modo di fare impresa, toccando sia gli ambiti dell'industria che della Pubblica Amministrazione.
 - **Miglioramento dei processi produttivi:** che prevedono un maggiore e più diffuso utilizzo del lavoro agile per supportare i lavoratori nell'affrontare le trasformazioni sociali, economiche e tecnologiche in atto e sviluppare un nuovo modello organizzativo e comportamentale basato su una maggiore autonomia professionale valorizzando e arricchendo le competenze individuali; è inoltre importante lo sviluppo di servizi e strumenti basati sull'utilizzo di tecnologie innovative quali: il 5G, *Big Data, Iot e DevOps*, con l'obiettivo di rendere i lavoratori parte attiva nel processo di sviluppo e di cambiamento del tessuto industriale di Telecontact Center.
3. In riferimento alle esigenze indicate al punto 2) la Società ha individuato precisi fabbisogni in termini di maggiori o nuove competenze da sviluppare attraverso i progetti formativi dedicati ai singoli

lavoratori, meglio descritti nell'allegato che costituisce parte integrante del presente accordo, che tra l'altro individua - per profilo professionale aziendale - le nuove competenze necessarie.

4. Le Parti, in relazione a quanto previsto ai precedenti punti 2 e 3, convengono di rimodulare l'orario di lavoro dei lavoratori interessati dai suddetti progetti formativi in modo che le ore in riduzione dell'orario di lavoro, previste dal Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021 siano destinate ai relativi percorsi di sviluppo delle competenze. La predetta rimodulazione dell'orario di lavoro non comporterà alcuna conseguenza sulla retribuzione – diretta, indiretta e differita – corrisposta ai lavoratori interessati né sugli aspetti contributivi e previdenziali.

La rimodulazione dell'orario di lavoro sarà applicata ai lavoratori con contratto di lavoro subordinato in forza presso Telecontact Center S.p.A., compresi i lavoratori *part-time*, pari a un numero massimo di **1.948** unità, ossia di tutti dipendenti della Società con qualifica di Quadro e Impiegato destinatari dei progetti di sviluppo delle competenze, in funzione dei propri fabbisogni.

Fermo restando il numero massimo di ore di formazione non superiore a 250 ore *pro capite*, il numero di ore dell'orario di lavoro da destinare ai percorsi di sviluppo delle competenze per ciascun dipendente potrà variare da un minimo di **26,5** ore ad un massimo di **176,5** ore in relazione alle esigenze individuali rilevate. Il dettaglio relativo alle ore di formazione previste per ciascun percorso inserito nei progetti formativi è riportato nell'allegato, che è parte integrante del presente accordo.

5. Le Parti si danno reciprocamente atto che la formazione effettuata ai sensi della presente intesa non comprende in alcun modo formazione obbligatoriamente prevista ai sensi di legge o di contratto.
6. Le ore destinate alla formazione per lo sviluppo delle competenze ai sensi della presente intesa sono da intendersi a tutti gli effetti comprese nell'orario contrattualmente previsto per ciascun lavoratore e come tali riconosciute attraverso la copertura del relativo costo retributivo e contributivo a favore dell'azienda, a carico del Fondo Nuove Competenze con le modalità indicate dalla legge e dal Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, così come modificato dal successivo Decreto Interministeriale del 22 gennaio 2021, al fine di realizzare quella riduzione di orario di lavoro di cui all'art. 88, comma 1 D.L. 34/2020, senza alcuna variazione sui livelli retributivi dei lavoratori.
7. La società Telecontact Center S.p.A., controllata al 100% da TIM S.p.A., ha dato mandato alla stessa, con procura speciale, di presentare, erogare, monitorare e rendicontare i propri piani di sviluppo da presentare a valere sui finanziamenti/contributi pubblici (italiani e/o europei).
8. In relazione alla complessità dei progetti formativi e al numero dei lavoratori coinvolti, la Società intende avvalersi, per l'erogazione e il monitoraggio delle attività, oltre che della capogruppo TIM S.p.A., anche di soggetti erogatori individuati tra gli enti accreditati a livello nazionale e regionale, ovvero altri soggetti, anche privati, che per statuto o istituzionalmente, sulla base di specifiche disposizioni legislative o regolamentari anche regionali, svolgono attività di formazione, ivi comprese le università statali e le non statali legalmente riconosciute, gli Istituti Tecnici Superiori (I.T.S.), i

centri di ricerca accreditati dal Ministero dell'Istruzione, anche in forma organizzata in reti di partenariato territoriali o settoriali.

9. La Società si riserva di attivare Fondimpresa per il finanziamento sul conto formazione delle iniziative formative previste dal presente accordo, anche tenuto conto di quanto previsto dall'art. 88 D.L. n. 34/2020 e dal Decreto Interministeriale 9 ottobre 2020, art.1 comma 3.
10. Nell'allegato – che costituisce parte integrante al presente accordo - sono riportati i singoli progetti formativi e di sviluppo delle competenze con specifica indicazione in particolare, dei seguenti elementi:
 - l'attività formativa in dettaglio;
 - gli obiettivi di apprendimento in termini di nuove o maggiori competenze;
 - ove possibile, la referenziazione delle competenze agli *standard* professionali e di qualificazione definiti nell'ambito del Repertorio nazionale di cui all'articolo 8 del D.Lgs. n. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015 e dell'Atlante del lavoro curato da INAPP;
 - il numero dei lavoratori coinvolti, i ruoli professionali e l'ambito organizzativo;
 - le ore di formazione pro capite;
 - i soggetti erogatori diversi dall'azienda, ove già individuati;
 - le modalità di svolgimento del percorso di apprendimento (FAD, formazione d'aula, laboratori, *project work*, seminari, ecc.).
11. Il coinvolgimento dei lavoratori nei progetti formativi di cui al punto che precede avverrà attraverso un percorso di valorizzazione degli apprendimenti individuali che contemplerà, come parte integrante del percorso individuale di sviluppo delle competenze:
 - a) il bilancio delle competenze in ingresso;
 - b) la verifica delle competenze conseguite in esito ai percorsi di apprendimento;
 - c) l'attestazione da parte della Società del percorso formativo e di apprendimento svolto;
 - d) il rilascio da parte della Società di un documento di individuazione e attestazione delle competenze conseguite dal lavoratore;
 - e) l'informazione e l'orientamento del lavoratore verso i servizi di validazione e certificazione delle competenze attivati dagli enti titolati territorialmente competenti ai sensi del D. Lgs. 13/2013 e del D.M. 30 giugno 2015.
12. Riconoscendo la rilevanza dell'attuazione dei progetti formativi per il successo dei nuovi modelli di lavoro e per l'evoluzione dei servizi, le Parti convengono di attivare tra Telecontact Center S.p.A. e le Organizzazioni stipulanti il presente accordo un sistema di monitoraggio periodico sulle diverse fasi del percorso, sull'avanzamento dei progetti formativi previsti, nonché dell'impatto dell'impegno formativo sulle normali operatività. Il predetto monitoraggio avverrà con cadenza mensile e comunque a richiesta di una delle Parti, a livello nazionale e/o territoriale.

13. Le Parti si danno atto che l'operatività della presente intesa e l'avvio dei progetti considerati dalla presente intesa è subordinato all'approvazione da parte di ANPAL dell'istanza di contributo a valere sul Fondo Nuove Competenze.

Letto, confermato e sottoscritto

per Telecontact Center S.p.A.

per SLC-CGIL

per FISTel-CISL

per UILCOM-UIL

Per RSU TCC

ACCORDO Telecontact Center FNC – 16 MARZO 2021

SEGRETERIE NAZIONALI	FAVOREVOLE	CONTRARIO
SLC-CGIL	SI	
FISTel-CISL	SI	
UILCom-UIL	SI	
UGL Telecomunicazioni	SI	