



PROGETTO DI TELELAVORO DOMICILIARE

- 1) **FINALITÀ DEL PROGETTO**
- 2) **DEFINIZIONE DI TELELAVORO DOMICILIARE**
- 3) **DURATA DEL PROGETTO**
- 4) **DIPENDENTI INTERESSATI**
- 5) **CRITERI PER L'INDIVIDUAZIONE DELLE ATTIVITÀ TELELAVORABILI**
- 6) **TRATTAMENTO GIURIDICO ED ECONOMICO**
- 7) **DIRITTI SINDACALI DEL TELELAVORATORE**
- 8) **OBBLIGHI DEL TELELAVORATORE**
- 9) **CONTRATTO INDIVIDUALE DI TELELAVORO DOMICILIARE**
- 10) **INDIVIDUAZIONE DEI DIPENDENTI DA AMMETTERE AL TELELAVORO DOMICILIARE**
- 11) **ORARIO DI LAVORO E REPERIBILITÀ**
- 12) **CRITERI DI VERIFICA DELLA PRESTAZIONE**
- 13) **FORMAZIONE**
- 14) **RIENTRI PERIODICI PRESSO LA SEDE DI LAVORO**
- 15) **POSTAZIONE DI LAVORO E INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE**
- 16) **MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE RISCHI**
- 17) **SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E PROTEZIONE DEI DATI**
- 18) **RIMBORSO DELLE SPESE SOSTENUTE DAL TELELAVORATORE**
- 19) **ASSISTENZA TECNICA AL TELELAVORATORE**
- 20) **ASSICURAZIONE**
- 21) **RINVIO A DISPOSIZIONI NORMATIVE E CONTRATTUALI**

1) FINALITÀ DEL PROGETTO

Il progetto ha la finalità di introdurre nell’Agenzia delle Entrate il telelavoro domiciliare come una nuova forma di lavoro flessibile.

Alla base del presente progetto vi sono oggettive esigenze funzionali dell’Agenzia che comportano la necessità di impiegare in modo continuativo personale di elevata professionalità, competenza e specializzazione, che per gravi situazioni personali e familiari ha però difficoltà ad assicurare una regolare presenza in ufficio.

Le modalità proprie del telelavoro vengono del resto incontro soprattutto a lavoratori in condizioni di disagio, anche perché nei loro confronti si applicano i criteri di preferenza previsti dall’accordo quadro nazionale sul telelavoro nelle pubbliche amministrazioni (si veda al riguardo il punto 10). Il punto centrale è che il telelavoro è comunque vantaggioso per l’Agenzia, poiché consente ad essa di avvalersi a tempo pieno di questi lavoratori, recuperando preziosa forza lavoro. La possibilità di lavorare a domicilio inoltre consente al lavoratore di salvaguardare un adeguato livello di informazione, partecipazione e di crescita professionale e di sviluppare alcune competenze professionali, come l’iniziativa e il *problem solving*.

A tal fine il progetto definisce i criteri per l’individuazione delle attività, le regole per gestione del rapporto di telelavoro, le tecnologie e le infrastrutture necessarie, il numero e le caratteristiche professionali dei lavoratori interessati, i criteri di verifica della prestazione.

2) DEFINIZIONE DI TELELAVORO DOMICILIARE

Per telelavoro domiciliare si intende la possibilità di lavorare presso il proprio domicilio attraverso l’adozione di supporti tecnologici, che consentano il collegamento a distanza e un’adeguata comunicazione con l’ufficio di appartenenza.

3) DURATA DEL PROGETTO

Il presente progetto ha una validità di 2 anni, al termine dei quali si valuterà l’opportunità di procedere a eventuali modifiche e integrazioni anche tenendo conto della valutazione dei risultati raggiunti.

4) DIPENDENTI INTERESSATI

Il presente progetto si applica al personale delle aree funzionali con rapporto di lavoro a tempo pieno e indeterminato. Nel 2010 il limite massimo è di 100 unità.

Il rapporto di telelavoro è incompatibile con la titolarità di posizioni organizzative e professionali. Nella prima fase, è esclusa la partecipazione dei dipendenti dei Centri di Assistenza Multicanale (CAM), in considerazione della complessità tecnica che richiede l’organizzazione, presso il domicilio del dipendente, dell’erogazione del servizio di assistenza e informazione ai contribuenti attraverso il canale telefonico.

L’adesione a tale forma di telelavoro ha carattere volontario.

5) CRITERI PER L’INDIVIDUAZIONE DELLE ATTIVITÀ TELELAVORABILI

Per l’individuazione delle attività che si prestano a essere svolte presso il domicilio del lavoratore, dovrà essere valutata la rispondenza a tutti i seguenti requisiti:

- l’attività è svolta con un elevato grado di autonomia operativa, ovvero il lavoratore possiede spirito di iniziativa e capacità di conseguire gli obiettivi senza bisogno di supervisione

continuativa. Tale requisito può essere comprovato dall'aver svolto tale attività o attività analoghe per almeno 6 mesi nell'arco degli ultimi 2 anni;

- l'attività svolta è supportata da tecnologie e strumenti informatici;
- l'attività non prevede contatti con interlocutori esterni (es. contribuenti, fornitori, utenti, ecc.) e, nel caso in cui siano necessarie comunicazioni occasionali, queste possono aver luogo con la medesima efficacia utilizzando gli strumenti telematici o concentrandole nei giorni di rientro in ufficio;
- l'attività non richiede l'uso di materiale cartaceo (atti e documenti), del quale sia vietata o inopportuna, per motivi di sicurezza e/o di privacy, la dislocazione al di fuori dell'ufficio;
- le comunicazioni con i responsabili e con i colleghi possono aver luogo con la medesima efficacia con l'utilizzo di strumenti telefonici e telematici, essendo sufficiente il contatto diretto previsto nei giorni di rientro periodico;
- l'attività deve essere pianificabile e misurabile tramite standard qualitativi e quantitativi per la misurazione delle prestazioni.

A titolo esemplificativo, tenendo conto dell'attuale assetto tecnologico e organizzativo dell'Agenzia e della sperimentazione finora svolta, possono essere considerate telelavorabili le seguenti attività:

- attività di consulenza giuridica e predisposizione di circolari e risoluzioni e pareri, anche in risposta a quesiti formulati da uffici interni all'Agenzia e da soggetti esterni;
- risposte a istanze di interpello;
- monitoraggio e analisi della giurisprudenza tributaria per valutarne i riflessi sugli orientamenti interpretativi dell'Agenzia;
- gestione del sito internet e/o intranet;
- controllo e liquidazione degli atti pervenuti in via telematica.

6) TRATTAMENTO GIURIDICO ED ECONOMICO

Il telelavoro non incide sullo status giuridico del lavoratore che resta, a tutti gli effetti contrattuali e di legge, regolato dal CCNL di comparto.

Al telelavoratore è garantito lo stesso trattamento economico e normativo applicato ai dipendenti che prestano la loro attività nella sede di lavoro. Al telelavoratore non spetta il trattamento di trasferta.

Il telelavoro non pregiudica in alcun modo le prospettive di sviluppo professionale e formativo previste dalla legge e dalla contrattazione collettiva.

7) DIRITTI SINDACALI DEL TELELAVORATORE

Al telelavoratore sono garantiti gli stessi diritti sindacali spettanti ai dipendenti che prestano la loro attività nella sede di lavoro.

La partecipazione del telelavoratore alle assemblee sindacali, allo sciopero e alle altre iniziative promosse dalle OO.SS. e dalle R.S.U. sono disciplinate dalle vigenti disposizioni contrattuali.

Al telelavoratore è inoltre consentito l'accesso ai siti *Internet* delle Organizzazioni sindacali tramite *link* presenti nel sito *Intranet* dell'Agenzia.

8) OBBLIGHI DEL TELELAVORATORE

Nel prestare la propria opera e nell'utilizzare gli strumenti che gli vengono forniti, il lavoratore deve operare con diligenza, riservatezza e nel rispetto delle norme sul segreto d'ufficio, attenendosi a tutti gli obblighi previsti dall'art.65 del CCNL quadriennio normativo 2002-2005 e, in particolare, alle

disposizioni del Codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni e del Regolamento di indipendenza e autonomia tecnica del personale delle Agenzie fiscali (DPR n.18 del 16 gennaio 2002).

9) CONTRATTO INDIVIDUALE DI TELELAVORO DOMICILIARE

Il rapporto di telelavoro è regolato da un contratto individuale, concluso tra il telelavoratore e l'Agenzia, che ha la funzione di adattare le regole generali del presente progetto alla situazione specifica.

Il contratto individuale ha la durata di un anno che decorre dalla data di attivazione della postazione.

Nel rispetto dei requisiti relativi alle attività telelavorabili di cui al punto 5), il contratto individuale deve contenere:

- a) la descrizione dettagliata della prestazione oggetto di telelavoro, che includa la rappresentazione delle fasi principali del flusso di lavorazione e l'elenco delle applicazioni informatiche utilizzate, le modalità di assegnazione del carico di lavoro, gli indicatori di misurazione della prestazione e le modalità di svolgimento del monitoraggio;
- b) la decorrenza, che è subordinata all'attivazione della postazione;
- c) l'orario di lavoro e le fasce di reperibilità;
- d) la frequenza dei rientri nella sede di lavoro

L'Amministrazione per motivate esigenze di servizio può disporre d'ufficio la revoca del contratto e il rientro del telelavoratore nella sede di lavoro prima della scadenza del termine stabilito nel contratto individuale. La riassegnazione alla sede di lavoro originaria deve avvenire con modalità e tempi compatibili con le esigenze del dipendente, entro un mese dalla richiesta.

Per motivate esigenze, il telelavoratore può richiedere la revoca del contratto e il rientro nella sede di lavoro originaria, prima della scadenza del termine stabilito nel contratto individuale

La stipula del contratto individuale di telelavoro è subordinata alla verifica con esito positivo dell'idoneità del luogo ove installare la postazione con riferimento alle caratteristiche tecniche previste al punto 15).

10) INDIVIDUAZIONE DEI DIPENDENTI DA AMMETTERE AL TELELAVORO DOMICILIARE

Per il personale appartenente alle Direzioni Regionali e Centrali la proposta di progetto è predisposta dal responsabile dell'ufficio e trasmessa per la valutazione alla Direzione Regionale/Centrale. Analoga modalità è prevista per il personale dei Centri operativi.

Per il personale delle Direzioni Provinciali tale proposta è predisposta dal responsabile dell'ufficio controlli o dell'ufficio territoriale e, con il parere del Direttore Provinciale, viene trasmessa per la valutazione alla Direzione Regionale. Fino alla completa attivazione delle Direzioni Provinciali, la proposta di progetto dei telelavoratori appartenenti agli uffici locali è predisposta dal Direttore dell'ufficio locale.

La proposta deve riportare tutti gli elementi previsti al punto 9) del presente progetto (dalla lettera a) alla lettera d)).

Le Direzioni Regionali/Centrali verificano la rispondenza del progetto ai requisiti previsti al punto 5) e, nell'ambito del contingente fissato nell'allegata tabella A e tenendo conto dei criteri previsti dall'art. 4, comma 2, dell'accordo quadro nazionale sul telelavoro nelle pubbliche amministrazioni, individuano quelli da proporre alla valutazione della commissione centrale. Tale commissione, nominata con atto del Direttore Centrale del Personale, ha il compito di verificare che le attività proposte siano pienamente supportate dalle applicazioni informatiche, tenendo conto dei vincoli

connessi all'esigenza di garantire la sicurezza dei dati. La commissione centrale procederà alla individuazione degli ammessi al telelavoro domiciliare.

11) ORARIO DI LAVORO E REPERIBILITÀ

In coerenza con lo spirito del telelavoro di valorizzare l'autonomia nella gestione del tempo e delle attività, il telelavoratore distribuisce in maniera flessibile l'orario ordinario di lavoro nell'ambito di una fascia oraria che va dalle 7.30 alle 20 e con un'articolazione su 5 giorni, dal lunedì al venerdì, in applicazione dei principi stabiliti dall'art. 33 del CCNL del comparto Agenzie fiscali – quadriennio normativo 2002-2005.

La prestazione oraria giornaliera è autocertificata dal lavoratore con le modalità previste dal D.P.R. n. 445 del 28 dicembre 2000. A tal fine, il telelavoratore comunica in via telematica al responsabile dell'ufficio di appartenenza l'attestazione della presenza, secondo una periodicità previamente concordata. Per ciò che concerne le richieste di ferie o di qualsiasi altra tipologia di assenza si applicano le disposizioni generali previste dal contratto.

Considerata l'importanza di mantenere reciproci contatti lavorativi con i colleghi e il responsabile, il telelavoratore deve rendersi disponibile per la ricezione di comunicazioni telefoniche o telematiche da parte dell'Amministrazione in due fasce giornaliere di reperibilità di almeno un'ora ciascuna, da concordare con il proprio responsabile in funzione delle esigenze organizzative.

Almeno una delle fasce di reperibilità giornaliera deve collocarsi all'interno dell'orario di servizio, definito nell'ambito della contrattazione integrativa applicabile alla sede di appartenenza.

In via del tutto eccezionale, in caso di impossibilità da parte del telelavoratore di garantire la reperibilità nei periodi concordati, lo stesso è tenuto a darne preventiva comunicazione al responsabile, anche per via telematica, e a indicare un periodo alternativo di reperibilità.

Per effetto della autonoma distribuzione del tempo di lavoro, non sono configurabili prestazioni straordinarie, notturne o festive, né permessi brevi e altri istituti che comportino riduzione di orario, come espressamente citato dal CCNI del comparto Ministeri del 16 maggio 2001, art. 24, comma 6. Rientrano in tali tipologie, oltre ai permessi brevi, i permessi per motivi personali di cui all'art. 46, comma 2, i riposi compensativi a ore e anche i permessi legge 104, se fruiti a ore.

12) CRITERI DI VERIFICA DELLA PRESTAZIONE

Al fine di garantire il mantenimento e lo sviluppo dei livelli di efficacia e di efficienza raggiunti, l'Agenzia procede alla valutazione anche delle prestazioni svolte in telelavoro, sulla base dei criteri stabiliti dall'art. 6 del CCNL – comparto Agenzie fiscali per il quadriennio normativo 2006-2009 e il biennio economico 2006-2007.

Come riportato nel punto 9), nel contratto individuale saranno definiti per ciascuna attività gli indicatori qualitativi e quantitativi per la misurazione, il risultato atteso, gli strumenti di raccolta dei dati, la frequenza e la responsabilità dell'analisi dei dati.

La verifica della prestazione viene effettuata periodicamente dal responsabile dell'ufficio, che è tenuto a monitorare l'andamento dell'attività e a redigere una relazione che dia evidenza dei risultati raggiunti. Una copia di tale relazione va inviata alla Direzione Regionale / Centrale di competenza e alla Direzione Centrale del Personale.

13) FORMAZIONE

Per assicurare il costante adeguamento delle competenze del personale alle nuove strategie per il miglioramento della qualità e dell'efficacia dell'attività istituzionale dell'Agenzia, ai telelavoratori saranno garantite, rispetto ai lavoratori che operano nella sede di lavoro, pari opportunità nella partecipazione a iniziative formative e allo sviluppo di carriera.

Ove si ritenga necessario, al telelavoratore e al responsabile dell'ufficio coinvolto nel progetto sarà garantita, inoltre, la partecipazione a specifici percorsi formativi per assicurare l'adattamento alle mutate condizioni organizzative e tecnologiche.

14) RIENTRI PERIODICI PRESSO LA SEDE DI LAVORO

I rientri definiti nel contratto individuale non possono essere superiori a due volte a settimana né, di regola, inferiori a una. In ogni caso, il telelavoratore può essere tenuto a compiere ulteriori rientri in base a specifiche esigenze, quali riunioni di lavoro o corsi di formazione. Tali rientri vengono comunicati di volta in volta dal responsabile dell'ufficio.

15) POSTAZIONE DI LAVORO E INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE

Per postazione di telelavoro s'intende un sistema tecnologico costituito da un insieme di apparecchiature e di programmi informatici necessari per lo svolgimento, fuori dalla sede di lavoro abituale, delle attività inerenti al rapporto di lavoro con l'Agenzia.

La postazione deve essere conforme alle vigenti norme in materia di sicurezza e rispettare le regole tecniche dettate con deliberazione n. 16/2001 del 31 maggio 2001 dall'AIPA, oggi CNIPA.

La postazione di lavoro è fornita al telelavoratore in comodato d'uso ed è costituita dai seguenti elementi:

- a) pc portatile con tastiera esterna;
- b) stampante;
- c) lettore di smart-card e smart-card ;
- d) scrivania;
- e) sedile di lavoro;
- f) armadio o cassetiera dotati di serratura;
- g) estintore.

Inoltre è essenziale che sia presente una connessione a Internet a larga banda (ADSL), le cui caratteristiche tecniche minime saranno rese note alla data di avvio delle procedure per l'ammissione al telelavoro. Non sono ammessi collegamenti tramite reti mobili 3G (UMTS, HSDPA) in quanto la qualità del servizio non è garantita e a fronte dello stesso servizio la qualità di collegamento varia in funzione della dislocazione geografica. Gli oneri contrattuali e gestionali connessi all'attivazione della linea ADSL e ai relativi canoni sono a carico del dipendente.

Per gli elementi indicati alle lettere da d) a f), il dipendente può scegliere di utilizzare dotazioni di sua proprietà, a condizione che rispondano ai requisiti previsti dalle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro; in tal caso, per quei beni il telelavoratore deve disporre del certificato di conformità alle norme in materia di sicurezza e salute, rilasciato dal venditore. Questa circostanza deve essere dichiarata dal telelavoratore al momento della presentazione della domanda. Trattandosi di una scelta volontaria del dipendente, l'utilizzo delle dotazioni di proprietà non dà diritto a rimborsi o indennità.

Sono a cura del dipendente le operazioni di collegamento del pc alle periferiche (stampante) e di connessione dello stesso alla linea ADSL.

Nei giorni di rientro in ufficio il telelavoratore utilizza lo stesso pc portatile in dotazione oppure, se disponibile, uno dei pc desktop dell'ufficio in cui presta servizio.

Per comunicare con l'ufficio il telelavoratore sarà dotato di un telefono cellulare aziendale.

Il pc portatile, di cui al punto a), è configurato alla stregua di un "terminale windows". In pratica, il telelavoratore visualizza da casa, mediante un collegamento ADSL a distanza (in remoto), dati e

applicazioni che non sono nel suo pc ma su un pc “virtuale” che risiede nel CED dell’Anagrafe Tributaria in SO.GE.I.. In questo modo viene garantita la massima sicurezza del collegamento telematico e della stazione di lavoro e vengono semplificati gli interventi di aggiornamento, manutenzione, personalizzazione del profilo utente, ecc., che saranno eseguiti solo sul pc “Virtuale”, senza la necessità di accedere alla stazione di lavoro presso l’abitazione.

Dal pc “virtuale” saranno accessibili tutte le principali applicazioni utilizzate in Agenzia (in particolare quelle sviluppate da SO.GE.I.) ma non è garantito il funzionamento di altre applicazioni non standard utilizzate in Ufficio che saranno valutate caso per caso. Inoltre potrebbero esserci delle limitazioni sull’accesso a eventuali cartelle condivise dai pc dell’ufficio.

Il telelavoratore è tenuto:

- ad avere cura delle apparecchiature affidate in uso, restituendole all’Amministrazione nelle stesse condizioni al termine dell’attività di telelavoro, salvo il deperimento derivante dal normale utilizzo;
- a rispettare le disposizioni normative, contrattuali e le direttive aziendali in materia di sicurezza per l’utilizzo dei videoterminali;
- a non manomettere la configurazione della postazione di telelavoro o sostituirla con altre apparecchiature o dispositivi tecnologici, né utilizzare collegamenti alternativi o complementari

In occasione degli accessi previsti dal successivo punto 16) sarà anche verificata la corretta applicazione delle disposizioni in materia di sicurezza relativamente alla postazione di lavoro e alle apparecchiature a essa collegate.

16) MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE RISCHI

Ciascun telelavoratore, ai sensi dell’art. 20 del D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008, deve prendersi cura della propria sicurezza e della propria salute e di quella delle altre persone presenti in prossimità del suo spazio lavorativo, conformemente alle istruzioni relative agli strumenti di lavoro utilizzati.

Il telelavoratore è tenuto a utilizzare con diligenza la postazione di lavoro nel rispetto delle norme di sicurezza e a non consentire a altri l’utilizzo della stessa.

L’Agenzia è sollevata da ogni responsabilità qualora il lavoratore non si attenga alle suddette disposizioni.

Al fine di verificare la corretta attuazione della normativa in materia di tutela della salute e sicurezza da parte del lavoratore a distanza, l’art. 3, comma 10, del D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008 prevede che il datore di lavoro, anche avvalendosi delle figure previste dalla vigente normativa (Responsabile e addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione, Medico Competente, altre figure preposte), acceda presso il domicilio del telelavoratore, previo consenso di quest’ultimo e con congruo preavviso, per gli adempimenti di cui agli artt. 18, 25, lett. L) e 33 del D. Lgs. n. 81 del 9 aprile 2008. Tale accesso avviene all’inizio dell’attività di telelavoro e periodicamente durante il suo svolgimento.

Il telelavoratore è tenuto, pertanto, a consentire l’accesso presso la sua abitazione al personale che, per conto dell’Agenzia, effettua i controlli periodici.

Durante gli accessi, sarà verificata l’idoneità degli ambienti, in termini di salubrità, abitabilità e conformità degli impianti alle norme generali di prevenzione e sicurezza previsti per le utenze domestiche. La sussistenza di tali requisiti deve essere dichiarata dal telelavoratore al momento della presentazione della domanda.

17) SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E PROTEZIONE DEI DATI

Il telelavoratore è tenuto alla massima riservatezza nel trattamento delle informazioni che gestisce nello svolgimento della sua attività e all’adozione dei comportamenti necessari per la protezione dei

dati nel rispetto delle disposizioni contenute nel “Codice in materia di protezione dei dati personali” di cui al D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003.

È tenuto inoltre a garantire la sicurezza nell’uso dei sistemi informatici e al rispetto delle politiche e delle regole di comportamento stabilite dall’Agenzia in materia.

La prestazione lavorativa si svolge attraverso l’uso di un personal computer il cui hardware/software è configurato in modo da fornire esclusivamente funzionalità analoghe a quelle di un terminale (“terminale utente”). L’accesso al computer avviene attraverso un processo di autenticazione a due fattori. L’ambiente informatico di lavoro a cui il telelavoratore accede è ospitato su sistemi centrali e non risiede sul terminale utente.

Il terminale utente è assegnato al telelavoratore unicamente per fini lavorativi.

Il terminale utente è configurato affinché attivi lo screensaver con sblocco tramite password secondo quanto stabilito dalle politiche vigenti in Agenzia. In aggiunta il telelavoratore, per impedire l’utilizzo del terminale utente da parte di altre persone, deve aver cura di eseguire, quando si allontana dalla postazione, una delle seguenti azioni:

- bloccare la stazione di lavoro;
- arrestare il sistema.

I dati sono acceduti unicamente per fini lavorativi e ne deve essere garantita la riservatezza. Pertanto vengono adottate le misure tecniche atte a impedire le operazioni di copia degli stessi tra l’ambiente di lavoro remoto e i dispositivi di memorizzazione presenti sul terminale utente.

Le applicazioni di lavoro sono accessibili esclusivamente dall’ambiente remoto al quale l’utente si connette e non sono installate sul terminale utente. Analogamente, tutti i file utilizzati per le attività di lavoro risiedono sull’ambiente remoto e non sul terminale utente.

Il telelavoratore è ritenuto responsabile della salvaguardia della riservatezza dei dati trattati e ha il dovere di custodire con la massima diligenza i documenti elettronici e cartacei di cui dovesse eventualmente entrare in possesso. Qualora sia necessario condividere i documenti informatici con i colleghi in ufficio, il telelavoratore potrà salvarli sui sistemi centrali in uno spazio che verrà predisposto per questo scopo.

Per garantire la riservatezza nell’esecuzione della prestazione lavorativa, la postazione deve essere collocata, ove possibile, in una stanza dedicata e comunque in uno spazio distinto da quelli riservati alle normali attività domestiche e familiari.

I dettagli tecnici circa il sistema predisposto dall’Agenzia per garantire la sicurezza informatica saranno resi disponibili alla data di avvio delle procedure per l’ammissione al telelavoro.

18) RIMBORSO DELLE SPESE SOSTENUTE DAL TELELAVORATORE

Al telelavoratore è riconosciuto il rimborso delle spese connesse all’effettuazione della prestazione.

In particolare, l’Agenzia rimborsa al telelavoratore le spese sostenute per il consumo di elettricità e per l’utilizzo della propria linea ADSL, nella misura forfetaria 20€/mese.

19) ASSISTENZA TECNICA AL TELELAVORATORE

Al telelavoratore è garantita assistenza telefonica e telematica finalizzata alla soluzione di eventuali problemi che dovessero sorgere durante l’espletamento della attività lavorativa. A tal fine, il telelavoratore contatta i tradizionali canali dell’assistenza tecnica SO.GE.I. e comunica al gestore di rete dell’ufficio di appartenenza, tramite e-mail o cellulare, la tipologia di malfunzionamento e l’identificativo. Non è prevista assistenza a domicilio. Nel caso di guasti hardware il telelavoratore è tenuto a riportare in ufficio gli apparati guasti e a far aprire un guasto dal gestore di rete dell’ufficio tramite la normale funzione “apertura guasti” usata per tutte le altre dotazioni hardware.

Brevi interruzioni nel circuito telematico o eventuali blocchi temporanei delle apparecchiature telematiche, non imputabili ai lavoratori, sono considerati utili ai fini del completamento dell'orario di lavoro purché siano comunicati all'Agenzia e siano risolvibili nell'arco della giornata lavorativa.

Nel caso in cui si tratti, invece, di fermo prolungato per cause strutturali, il telelavoratore è tenuto al rientro in ufficio, fino alla eliminazione del malfunzionamento, con tempi e modalità stabiliti dal responsabile dell'ufficio.

20) ASSICURAZIONE

L'Agenzia deve garantire idonea copertura assicurativa per i seguenti rischi:

- danni alle attrezzature telematiche in dotazione del lavoratore, con esclusione di quelli derivanti da dolo o colpa grave;
- danni a cose o persone, compresi i familiari del telelavoratore, derivanti dall'uso delle stesse attrezzature;
- estensione della copertura assicurativa INAIL.

21) RINVIO A DISPOSIZIONI NORMATIVE E CONTRATTUALI

Per quanto non espressamente previsto dal progetto si applicano le disposizioni vigenti in materia di telelavoro (Legge n.191/1998 - art.4; D.P.R. n.70/1999; CCNQ del 23/03/2000) e quelle riguardanti le attività oggetto di telelavoro.

Il presente progetto dà attuazione alla disciplina legislativa e contrattuale attualmente vigente in materia.