



## Accordo europeo *EUROCOMMERCE* e **UNI-Europa** sulle linee guida per il telelavoro nel commercio

1. Le parti sociali europee del commercio, *EUROCOMMERCE* e Uni-Europa Commerce, si impegnano a sviluppare il quadro europeo per la vita lavorativa e i rapporti di lavoro nel loro settore in primo luogo tramite un dialogo sociale volontario e la conclusione di accordi quadro europei.
2. In quanto componente dinamica dell'economia europea, che reagisce allo sviluppo strutturale e tecnologico, al mutamento e all'evoluzione della domanda dei consumatori, alle esigenze e alle aspirazioni degli addetti e alla richiesta di nuove qualifiche, il settore del commercio al dettaglio e all'ingrosso sta costantemente sviluppando le sue funzioni. Ciò incide anche sull'organizzazione del lavoro e sui tipi di singoli compiti e mansioni.
3. Le nuove tecnologie hanno reso possibile aumentare la serie di mansioni che possono essere svolte ad una distanza fisica dal posto di lavoro fisso. Mentre ciò pone nuove sfide ai datori di lavoro e ai lavoratori, può anche offrire nuove opportunità. E' importante che i mutamenti nell'organizzazione del lavoro o nella definizione delle mansioni, a seguito dell'introduzione o del mutamento delle attività svolte a distanza, impiegando nuove tecnologie, vengano organizzati e introdotti con cura.
4. Nel presente accordo, il telelavoro fa riferimento a tutte le attività comparabili con quelle che potrebbero essere svolte da un addetto sul posto di lavoro ma che possono anche essere svolte a distanza utilizzando la tecnologia informatica, di norma collegata alla rete informatica dell'azienda. Queste linee guida non riguardano lavoratori autonomi, quali definiti dalla legislazione nazionale e non si riferiscono al telelavoro che viene svolto soltanto occasionalmente ma riguardano unicamente i principali rapporti di lavoro.
5. Le parti sociali del commercio nei vari Stati membri dell'Unione europea hanno scelto o possono scegliere di disciplinare il telelavoro in svariati modi, tramite particolari accordi ai livelli adeguati o tramite l'integrazione degli aspetti del telelavoro in accordi collettivi o raccomandazioni in atto. Quale sia l'impostazione prescelta, si raccomandano le seguenti linee guida all'atto di introdurre e di applicare il telelavoro.



## **Introduzione del telelavoro**

6. Il telelavoro può essere una soluzione utile per un datore di lavoro o un lavoratore in determinate fasi della vita o quando non è possibile continuare a lavorare nei locali dell'azienda. Ciò fa sì che il rapporto di lavoro possa sussistere e le qualifiche professionali siano mantenute. Si devono adottare misure per far sì che non venga perso l'importante contatto sociale con il posto di lavoro e con gli altri lavoratori. Se ciò è possibile in particolari situazioni, l'obiettivo può essere conseguito grazie ad una combinazione di telelavoro e lavoro nei locali dell'azienda. Quando un telelavoratore, che ha lavorato precedentemente in altre funzioni nell'azienda desidera ritornare a lavorare nei locali dell'azienda, si dovrà cercare di offrire questa possibilità. In altre situazioni possono essere create comunità virtuali per i lavoratori interessati, ricorrendo alle tecnologie disponibili.
7. Le decisioni riguardanti l'introduzione o lo svolgimento di telelavoro devono essere prese in maniera trasparente, nel rispetto delle esistenti strutture e procedure di informazione e di consultazione. Il telelavoro deve essere strutturato in modo che risulti favorevole sia all'azienda sia al dipendente.

## **Condizioni di lavoro**

8. Il lavoratore che svolge telelavoro è impiegato nell'azienda su base simile a quella di ogni altro dipendente, compresi diritti comparabili dei lavoratori, strutture retributive e opportunità di carriera. Con riferimento all'articolo 2 (assunzione di un lavoratore) e all'articolo 5 (modifica degli aspetti del rapporto di lavoro) della direttiva 91/533/EEC<sup>1</sup>, al telelavoratore devono essere notificati gli aspetti essenziali delle condizioni di impiego, vale a dire:
  - identità delle parti
  - il luogo usuale di lavoro (o il principio che il lavoratore è occupato in luoghi diversi) nonché la sede sociale dell'azienda
  - impiego di locali per il telelavoro
  - la descrizione delle mansioni
  - la data di inizio del contratto o del rapporto di lavoro
  - la durata dell'orario normale giornaliero o settimanale
  - l'importo di base e altri elementi costitutivi della retribuzione cui il lavoratore ha diritto

---

<sup>1</sup> Direttiva 91/533/EEC del 14 ottobre 1991 relativa all'obbligo del datore di lavoro di informare il lavoratore delle condizioni applicabili al contratto o al rapporto di lavoro –GU L 288 del 18/10/1991

Ai fini di buoni rapporti di lavoro e di prassi lavorative le parti sociali raccomandano anche che al telelavoratore vengano spiegati i seguenti aspetti:

- Sicurezza sociale e assicurazione
- Strutture di supervisione e di consultazione
- Protezione e riservatezza dei dati
- Formazione

9. La legislazione, le disposizioni di accordi collettivi quando esistono e i regolamenti interni, se possibile, riguardanti l'orario di lavoro, devono essere applicati al telelavoratore in modo che siano adattati alla particolare situazione. Alla luce delle particolari caratteristiche del lavoro, segnatamente quando vengono concordate modalità di lavoro flessibile, la misurazione delle prestazioni del telelavoratore possono basarsi tuttavia anche su fattori diversi da quello dell'orario di lavoro.

#### **Ferie e assenze**

10. Assenze dovute a malattia, ferie o ad altri motivi devono essere comunicate in conformità della prassi generale dell'azienda. Quest'ultima deve tener presente che possono rendersi necessari accorgimenti per far sì che i compiti del telelavoratore vengano svolti durante la sua assenza.

#### **Compiti e riservatezza**

11. All'atto della supervisione e del monitoraggio del lavoro svolto dal telelavoratore, devono essere rispettate rigidamente le norme di legge e le buone prassi per far sì che venga tutelata la sfera privata e l'integrità del lavoratore. A tal fine una particolare attenzione deve essere annessa alle restrizioni al diritto di registrare dati.
12. Il telelavoratore deve rispettare le norme stabilite di riservatezza nell'impresa e adoperarsi per evitare che persone non autorizzate accedano a dati riservati.

#### **Sede e attrezzature di lavoro**

13. Nella misura del possibile la sede in cui il telelavoro viene svolto va riconosciuta come equivalente alle altre sedi di lavoro dell'azienda. La struttura del posto di lavoro e l'attrezzatura impiegata deve, se possibile, essere conforme alle stesse norme che vengono applicate in queste sedi.

**14.** I rappresentanti per la salute e la sicurezza, nonché altri rappresentanti designati dal datore di lavoro devono avere il diritto di accesso e di ispezione del posto di telelavoro in conformità della legislazione applicabile, previa informazione del lavoratore. Le condizioni delle ispezioni in materia di salute e di sicurezza vanno incluse nel contratto o nel regolamento interno dell'azienda in assenza di un regolamento nazionale in materia di salute e di sicurezza per il telelavoro.

**15.** Di norma vanno definiti i sistemi di compensazione per costi provocati dal telelavoro. Detti sistemi devono coprire anche l'assicurazione per danni alle attrezzature e danni che possono essere causati a terzi o ai locali in cui il telelavoro si svolge.

Di norma l'azienda è responsabile di tutta l'attrezzatura necessaria e della sua installazione. L'azienda deve anche assumersi la manutenzione e il necessario aggiornamento delle attrezzature e tutta l'opportuna formazione per l'utilizzatore. Il telelavoratore deve prendersi ragionevolmente cura delle attrezzature.

**16.** Tutti i sistemi computerizzati vanno impiegati unicamente a fini commerciali e i telelavoratori non devono diffondere materiale illegale, offensivo o riservato tramite un sistema o internet.

### **Partecipazione alle attività sindacali**

**17.** Riconoscendo che l'azienda ha il diritto di definire linee guida per l'impiego adeguato delle sue attrezzature e delle strutture di comunicazione, il telelavoratore ha lo stesso diritto, come gli altri dipendenti dell'azienda, di comunicare con i colleghi, utilizzando dette attrezzature e strutture. Questo diritto deve includere la comunicazione riguardante materie connesse con il lavoro e i rapporti di lavoro, con l'organizzazione sindacale cui il telelavoratore appartiene o con altri rappresentanti ufficiali del personale. Le comunicazioni tra un telelavoratore e i suoi rappresentanti del personale o del sindacato devono restare riservate e non devono essere accessibili per l'azienda.

**18.** Il telelavoratore deve avere lo stesso diritto degli altri dipendenti dell'azienda di partecipare ad attività sindacali o ad altre attività del personale, che si svolgono nell'azienda o nei locali dell'azienda. Tuttavia la partecipazione alle attività sindacali e le comunicazioni tra il telelavoratore e i suoi rappresentanti sindacali non devono comportare costi irragionevoli per l'azienda, rispetto a quelli che risultano da attività similari svolte da altro personale che lavora nei locali del datore di lavoro.