



## **NEWS**

### **CCNL TELECOMUNICAZIONI: sintesi del rinnovo**

Riceviamo e pubblichiamo la nota di sintesi sul recente rinnovo contrattuale gentilmente trasmessa da ASSTEL.

#### **NOTA SU IPOTESI DI ACCORDO RINNOVO CCNL TLC**

Venerdì 1° febbraio 2013 Asstel, Sic-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil hanno sottoscritto l'ipotesi di Accordo per il rinnovo - a valere per il triennio 2012-2014 - del CCNL per i dipendenti delle imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni, scaduto il 31 dicembre 2011.

Nella stessa giornata l'ipotesi di Accordo è stata firmata anche da Ugl Telecomunicazioni.

L'ipotesi di Accordo sarà sottoposta alla procedura di validazione da parte delle OO.SS. firmatarie. Si è ipotizzato che lo scioglimento della riserva possa avvenire entro il mese di marzo.

Di seguito vengono illustrati i principali contenuti dell'Accordo.

**Recepimento Accordo interconfederale e Linee programmatiche su produttività**

Nella premessa dell'Accordo sono recepite le premesse dell'Accordo interconfederale 28 giugno 2011.

Nell'ambito della disciplina degli "Assetti contrattuali" è definita la disciplina delle c.d. intese modificative previste dal suddetto Accordo interconfederale. A livello aziendale - al fine di sostenere e/o migliorare la competitività dell'impresa - potranno essere raggiunte intese che modificano istituti disciplinati dal CCNL. Le materie oggetto delle intese in parola sono: gestione della prestazione lavorativa e relative indennità, organizzazione del lavoro (incluso inquadramento) e orario di lavoro (escluso il limite orario previsto dal CCNL).

E', poi, stabilito, che entro il mese di giugno 2013 le Parti si incontrino per valutare le eventuali opportunità derivanti da provvedimenti del Governo incentivanti la produttività (Linee programmatiche per la crescita e la produttività in Italia del 16 novembre 2012)

## **Parte normativa**

L'Accordo prevede misure finalizzate ad accrescere la flessibilità organizzativa dell'impresa, direttamente esigibili dalle aziende senza ulteriore contrattazione aziendale. Alcune di queste misure interessano specificamente le attività di customer care.

In materia di part-time è introdotta la possibilità nelle strutture di customer care di lavorare un certo numero di ore aggiuntive (c.d. "supplementare") rispetto all'orario di lavoro concordato senza l'onere di dover corrispondere una maggiorazione sulla paga base.

Sono peraltro previsti alcuni limiti e condizioni all'utilizzo di tali ore aggiuntive senza maggiorazione. Un lavoratore part-time a 4 ore potrà svolgere fino ad un massimo di 45 ore mensili; un lavoratore che ne lavora 5, non potrà superare le 35 ore mensili e un lavoratore part-time a 6 ore non potrà superare le 30 ore mensili.

Le prestazioni aggiuntive potranno essere chieste per necessità derivanti da incrementi dei volumi di attività ovvero per sostituire lavoratori assenti, ma sarà necessario acquisire il preventivo consenso del lavoratore.

L'importante innovazione introdotta con l'Accordo di rinnovo dà alle Imprese uno strumento per fronteggiare situazioni di aumento dell'attività. A fronte di questo vi è la possibilità per il lavoratore di aumentare il numero di ore lavorate e, conseguentemente, la retribuzione percepita.

E', poi, previsto che ogni dodici mesi Impresa e rappresentanze sindacali si incontrino per verificare l'entità dell'utilizzo del lavoro aggiuntivo. Se da tale verifica dovesse risultare che nei dodici mesi precedenti si sia fatto ricorso a lavoro aggiuntivo per un numero di ore superiore al 30% di quello potenzialmente effettuabile - ricavato moltiplicando il limite massimo mensile per 11 - da tutti i lavoratori a tempo parziale in forza all'azienda, è previsto il c.d. "consolidamento" del 10% delle ore aggiuntive complessivamente svolte, attraverso un aumento dell'orario di lavoro base dei lavoratori part-time. Nulla dice il CCNL sulle modalità con cui effettuare l'eventuale consolidamento, che saranno decise compatibilmente con l'andamento organizzativo e produttivo dell'Impresa. Se, pur ricorrendone le premesse, l'Impresa non applica quanto previsto dal CCNL, l'anno successivo sarà ridotto del 25% il limite di utilizzo del lavoro aggiuntivo e, al secondo anno, perderà del tutto tale possibilità. Fa eccezione il caso in cui Azienda e rappresentanza sindacale concordino sulla mancanza delle condizioni per attuare i consolidamenti.

Altre modifiche riguardano la materia dell'orario di lavoro con attenzione alle esigenze organizzative della filiera, caratterizzata da variazioni di intensità dell'attività lavorativa.

L'orario medio settimanale di lavoro verrà calcolato sulla media di dodici mesi (erano sei mesi e potevano essere portati a dodici con accordo aziendale).

E'rafforzato il principio per cui i permessi per riduzione di orario di lavoro e per ex festività (pari, rispettivamente, a 72h. e 32h. per un lavoratore a tempo pieno) devono essere fruiti nel corso dell'anno di maturazione. Le ore che, in via residuale non fossero godute nell'anno di maturazione continuano a confluire nel conto ore. Peraltro, in caso di esigenze connesse a difficoltà aziendali di carattere economico o produttivo, l'impresa potrà decidere - previo incontro con le rappresentanze sindacali - che dette ore vengano fruiti.

Inoltre, per poter fronteggiare i c.d. "flessi" di attività nelle strutture di customer care l'Impresa potrà - sempre previo incontro con le rappresentanze sindacali - disporre la fruizione del 30% dei permessi per riduzione di orario di lavoro (pari a 24h. per un lavoratore a tempo pieno).

L'attuazione delle suddette misure non richiede la stipula di nuovi accordi a livello aziendale.

E' soppressa la franchigia di 100h. per l'attivazione della banca ore.

**Altra misura di sostegno alla flessibilità organizzativa è la previsione che accorcia l'intervallo necessario tra successivi contratti a termine con lo stesso soggetto (da 60/90 giorni a 20/30, a seconda che il contratto sia durato fino a sei mesi o oltre sei mesi).**

Sono adeguate al mutato quadro normativo le disposizioni in materia di apprendistato e di certificazione telematica dell'assenza per malattia, in linea con le soluzioni individuate a livello interconfederale.

E' istituito un Osservatorio sul Telelavoro con potenzialità propositive - attraverso studi ricerche ed eventuali documenti condivisi - rivolte anche a soggetti istituzionali.

Sono modificate alcune parti del codice disciplinare. Tale intervento si è reso necessario anche per tener conto delle novità legislative intervenute nel campo dei licenziamenti disciplinari (c.d. "Riforma Fornero") e comporta l'introduzione di una più dettagliata definizione di fattispecie di comportamento passibili di sanzione. Il CCNL prevede ora che sia sanzionabile anche il danno rilevante arrecato per negligenza, colpa grave o dolo, arrecato non solo al patrimonio materiale, ma anche al c.d. "patrimonio immateriale" dell'Impresa. Si è, inoltre, inserita tra le fattispecie oggetto di licenziamento senza preavviso quella della visualizzazione del traffico telefonico dei clienti, qualora ciò non risultasse riconducibile all'ordinario svolgimento dell'attività lavorativa e in coerenza con il quadro legislativo e regolatorio.

L'Accordo di rinnovo del CCNL introduce una previsione, unica per quanto consta tra i principali CCNL, con cui le Parti individuano le linee guida del Settore in materia di controllo a distanza (Articolo 4 dello Statuto dei lavoratori). La previsione contrattuale agevola la conclusione degli accordi - la cui titolarità resta, per legge, in capo alle rappresentanze sindacali aziendali - con le RSU o, laddove esistenti, i loro coordinamenti, attraverso la definizione di principi di tutela già condivisi dalle parti a livello di CCNL e condivisi in un "Schema di riferimento comune". In tal modo si potrà semplificare l'introduzione, la diffusione e l'aggiornamento di nuove tecnologie fatta salva la prevista tutela dei diritti dei lavoratori.

Sono introdotti quattro nuovi profili professionali esemplificativi: due al livello 5 del CCNL ("Specialista gestione frodi" e "Operatore/addetto prestazioni obbligatorie"), uno riferito alla c.d. "5S" del CCNL ("Junior specialist di processo di operatore TLC") e uno al livello 6 del CCNL ("Specialist di processo di operatore TLC").

## **Clausole sociali**

La difficoltà di raggiungere un'intesa su questo tema ha costituito a lungo l'ostacolo alla conclusione del rinnovo contrattuale. L'Accordo di rinnovo interviene sulla disciplina degli appalti - già oggetto di regolamentazione da parte del CCNL (art. 53, introdotto nel 2005) - per rafforzare il quadro di regole esistente, salvaguardando i principi di libertà di impresa.

Queste le novità introdotte.

Negli appalti di attività di customer care la individuazione delle imprese appaltatrici dovrà avere riguardo ad alcuni requisiti: autonomia organizzativa e solidità finanziaria dell'impresa appaltatrice che non dovrà - salvo alcune eccezioni specificate - essere in situazione di monocommittenza; assenza di procedure concorsuali in atto al momento del conferimento dell'appalto; applicazione del CCNL TLC o di un contratto complessivamente equivalente; presenza di un codice etico coerente con i principi di corporate social responsibility e assenza di situazioni in contrasto con i principi di garanzia della legalità.

*Inoltre, sempre nelle attività di customer care, nei casi in cui a seguito di cambio appalto (inteso come subentro di un nuovo appaltatore) insorga una grave crisi occupazionale le Organizzazioni sindacali possono chiedere all'impresa appaltante un incontro in cui esaminare la situazione e verificare le possibilità - ove ve ne siano - per gestire e/o favorire la soluzione dei problemi occupazionali.*

E' prevista la costituzione di un Organismo nazionale paritetico per monitorare gli appalti nelle attività di customer care e verificare il rispetto delle previsioni del CCNL in materia.

## **Parte economica**

E' stato concordato un aumento dei minimi contrattuali di € 135 a regime al livello 5 della scala inquadramentale. L'aumento

1/4/2013: € 45

1/10/2013: € 25

1/4/2014: € 30

1/10/2014: € 35

Inoltre, a copertura del periodo intercorso dalla scadenza del CCNL all'Accordo di rinnovo è stata concordata la corresponsione al personale in forza al 1° febbraio 2013 di un importo Una Tantum, parametrato, di € 400 al livello 5.

Asstel, Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil hanno concordato di incontrarsi entro il mese di aprile 2014 per una valutazione sull'andamento della copertura sanitaria di settore prevista dal CCNL per i dipendenti di imprese che non hanno forme di assistenza sanitaria a livello aziendale.

GB