

## **PIATTAFORMA CONTRATTUALE RINNOVO CCNL TELECOMUNICAZIONI 2012-2014**

Il settore delle Telecomunicazioni e dell'ICT mostra, a livello internazionale, segnali di una lenta ma progressiva ripresa dai contraccolpi della crisi finanziaria globale, avendo dimostrato una capacità di resistenza e di innovazione di processo e servizi, maggiore rispetto ad altri comparti dell'economia.

A livello nazionale il mercato, pur risentendo delle condizioni indotte dalla crisi economica, dal quadro regolatorio spesso squilibrato, dall'assenza di una politica industriale volta ad incentivare l'innovazione e da una concorrenza sempre più spinta, ha registrato elementi di tenuta e di positività in termini di investimenti privati e di redditività lorda, con una costante crescita della componente innovativa dei servizi e - in termini più generali - con un processo di profondo cambiamento tecnologico basato su una maggiore integrazione fra infrastrutture avanzate di tlc ed innovazione informatica. Pur nelle difficoltà, inoltre, vi sono ampi margini da parte degli operatori di TLC per recuperare valore e redditività, con servizi ed interventi volti a contrastare i tanti fenomeni di disintermediazione di ricavi operati dagli Over the Top, puntando sullo sviluppo di nuove domande di servizi a valore aggiunto connessi alla diffusione della banda ultra larga, fissa ed in mobilità, ecc.

Del resto la stessa internet economy italiana, che vive e prospera sulle capacità trasmissive, commerciali e di assistenza delle aziende TLC, è passata complessivamente da un valore generale di 28,8 miliardi nel 2009 ai 31,6 nel 2010, con una aspettativa di crescita ulteriore del 9% anche nel 2011 (Report Commissione Europea, maggio 2011).

Nonostante tutto ciò, il settore in Italia - a fronte di un'evoluzione dei propri modelli di business - ha visto però, in questi tre anni, contrarsi sia l'occupazione che la massa salariale complessiva in misura molto più che proporzionale rispetto ai flessi del fatturato e questo si è registrato lungo l'intera filiera delle TLC (operatori con licenza, appalti informatici e impiantistici, call center). Pesano a livello occupazionale il mancato decollo degli investimenti sulla NGN, pesano i limiti di un sistema regolamentare farraginoso con un alto tasso di "contenzioso" tra gli stessi operatori e, sugli appalti/subappalti, pesa una costante politica di "deregulation" con gare al massimo ribasso, dumping, delocalizzazioni, deresponsabilizzazione dei grandi committenti.

La piattaforma per il rinnovo del CCNL deve quindi fornire degli elementi concreti per rispondere alle contraddizioni sopra palesate, con una serie di interventi che investano trasversalmente l'intera filiera produttiva. Del resto gli stessi elementi di forte concorrenzialità e competizione fra aziende, i continui processi di evoluzione tecnologica, il possibile allargamento del perimetro contrattuale che già vede al proprio interno committenti ed outsourcer, rendono ancora più importante la centralità del CCNL e della sua funzione di garantire la certezza e l'uniformità dei trattamenti economici e normativi per tutti i lavoratori in tutto il territorio nazionale. Elemento di garanzia per i lavoratori ma anche per le imprese che vi operano, in quanto evita la concorrenza selvaggia e sleale, spingendo il settore a competere sulla qualità e sulla capacità di innovare. In questa ottica, la contrattazione aziendale di secondo livello deve continuare a svolgere il proprio ruolo, così come fino ad oggi è avvenuto nel settore, permettendo di gestire tanto fasi di ristrutturazione che di rilancio, garantendo il giusto equilibrio tra tutele economiche e normative e capacità di innovare le strategie di impresa. Per questo va riconfermato l'impianto ed il perimetro attuale del CCNL in termini di materie delegate dal contratto nazionale, ribadendo il principio che la contrattazione aziendale deve riguardare materie ed istituti diversi e non ripetitivi rispetto a quelli propri del CCNL e che non siano già stati negoziati al primo livello, in coerenza con il nuovo modello contrattuale.

## ***Clausole sociali***

Le esperienze maturate in questi anni per quanto riguarda appalti ed outsourcing rendono **necessario riformulare l'art. 53 del CCNL**. A nostro avviso diventa di interesse strategico per il settore (lavoratori ed aziende) stabilire un reale principio di responsabilizzazione dei committenti che è, anche, quanto posto alla base della Piattaforma unitaria sui call center SLC, FISTEL e UILCOM del marzo 2011.

Ribadiamo quindi la richiesta alle nostre controparti, a partire da Asstel e Assocontact, di farsi carico di forme di responsabilità in capo al committente **per garantire la continuità occupazionale in caso di grave crisi o fallimento degli outsourcer e delle imprese a cui sono stati conferiti rami d'azienda, assegnando la commessa (con l'obbligo di assunzione dei lavoratori impiegati) ad un altro outsourcer operante nel medesimo territorio**. Questo anche nell'interesse dello stesso committente che avrebbe a disposizione personale già formato. Occorre inoltre condividere il principio per cui, in caso di assegnazione e/o cambio di appalto, sia pre-requisito nell'assegnazione dello stesso lo scomputo delle possibili agevolazioni fiscali finalizzate allo sviluppo e impropriamente utilizzate per ridurre il costo del lavoro dichiarato in gara.

Come sindacato siamo pronti anche a costruire, insieme alle controparti, un'unica tabella di costo medio orario del lavoro diviso in commesse a valore minimo (centralini e prima informazione), medio (assistenza di prima fascia, gestione massiva del cliente), alto (assistenza specializzata, intervento su sistemi e servizi personalizzati, ecc.) assumendo i minimi contrattuali complessivi previsti dal vigente CCNL (sul modello ministeriale per le aziende del settore del turismo o del terziario) e vietando assegnazione di commesse sotto tali soglie. Le imprese che partecipano alle gare dovrebbero quindi preventivamente fornire tutte le certificazioni attestanti l'idoneità a garantire la fornitura del servizio nel rispetto integrale del CCNL (clausole di responsabilità sociale in primis), dell'eventuale contrattazione aziendale, delle leggi in materia di salute e sicurezza.

### ***Moratoria sulle delocalizzazioni e tutela dei dati sensibili***

A tutela dei diritti dei clienti, della sicurezza dei loro dati di traffico telefonico, delle loro coordinate bancarie e a tutela dei loro pagamenti elettronici, il Sindacato rivendica anche tramite la propria azione contrattuale il diritto dei cittadini al massimo di sicurezza elettronica possibile, ottenibile solo con **una garanzia contrattuale che obblighi i committenti ad assegnare commesse, in cui vi sia la lavorazione di dati sensibili, esclusivamente ad operatori italiani che non de localizzino**, cioè che lavorano i dati dei clienti solo sul territorio nazionale. Questo a tutela dell'occupazione dei lavoratori dei call center e a tutela di tutti i clienti italiani. Proponiamo un vero e proprio "patto per la tutela concreta dei dati di privacy dei clienti".

### ***Riconoscimenti professionali e nuove figure per il 5°S***

- 1) Le capacità professionali richieste ai lavoratori del settore sono così cambiate e cresciute che riteniamo utile **ridurre a 24 mesi** l'anzianità di permanenza nel livello 3° (per il passaggio al 4°) e **a 36 mesi** l'anzianità di permanenza nel livello 4° (per il passaggio al 5°; attualmente diversi accordi aziendali prevedono i 48 mesi mentre nulla regola il CCNL).
- 2) Ferme restando le condizioni di miglior favore e i percorsi professionali già consolidati a livello aziendale, si propone, a completamento del percorso intrapreso con il precedente rinnovo del CCNL, una rivisitazione e un aggiornamento delle attuali figure per cui è riconosciuto il 5° S, nonché **l'inserimento al livello 5° S di**

**ulteriori due figure: lo specialista di attività tecniche di rete e/o figure di esperti che svolgono funzioni di assistenza o di coordinamento nei settori operativi di Delivery, Assurance, Gestione WFM risorse tecniche** (lavoratore che oltre a svolgere compiutamente tutte le attività tecniche, possiede conoscenze tecniche di attività di tlc fisso/mobile e le necessarie competenze di ICT e svolge, con adeguata autonomia, interventi su elementi di rete integrata, garantendo il presidio dell'intero processo dalla realizzazione alla manutenzione o lavoratore che dotato di conoscenze trasversali in ambito delivery, assurance o gestione WFM coordina o è punto di riferimento tecnico amministrativo per risorse tecniche on field) e **operatore specialista di customer care** (lavoratore che in relazione alla piena fungibilità professionale acquisita e alla consolidata conoscenza tecnica e dell'offerta commerciale, o per particolari e specializzate funzioni, oltre a svolgere compiutamente le attività previste quale operatore di customer care, svolge con significativa autonomia esecutiva e rilevante capacità di relazione interpersonale, attività di interfaccia non standardizzata, ecc. A titolo di esempio: operatori su clientela Top Business, Frodi, Autorità Giudiziaria e altri gruppi altamente specializzati). Questa proposta riteniamo sia utile guardando anche all'allargamento del perimetro del CCNL ad aziende oggi impegnate nella manutenzione e l'implementazione di reti e apparati evoluti.

- 3) Fatti salvi gli accordi aziendali in essere, si richiede di introdurre una definizione più ampia dell'Area Quadri: una definizione che **comprenda, oltre che i livelli Q, anche il personale con funzioni direttive e di coordinamento ed il personale in posizioni che richiedono elevata professionalità ed autonomia e/o coinvolti in attività/progetti di particolare rilevanza e importanza aziendale inquadrato nei livelli 6 e 7, con relativo elemento retributivo**. Distinguendo tra **personale 6° operativo che necessita di uno specifico riconoscimento e personale 6° e 7° che svolge attività di coordinamento** e – accettato il principio – demandare alla contrattazione aziendale la più chiara identificazione delle aree operative e delle figure professionali inquadrato al 6° livello da riconoscere come operative distinguendole dalle aree e figure proprie di coordinamento.
- 4) In relazione alla figura del Quadro, ed in virtù del rapporto fiduciario fra l'Azienda e il personale Quadro, e del riconoscimento alla categoria dei Quadri di un ruolo di responsabilità Civile e Penale derivante dalle mansioni svolte, si **richiede la rivalutazione economica della "indennità di funzione" ferma dal 2000** (pari ad euro 98,13 comprensiva dell'elemento retributivo).

### ***Welfare di settore***

**Sanità integrativa:** senza rinunciare in prospettiva alla costituzione di un unico Fondo di Settore dove far convergere, nel tempo e con tutte le garanzie all'associato, le importanti esperienze di mutualismo solidale presenti in molte aziende, dopo il primo anno di esperienza del fondo Assicassa dobbiamo rilevare come la diffusione non omogenea e la concentrazione in alcune grandi aziende, rischiano di non valorizzare al massimo un sistema integrativo che tutte le parti hanno ritenuto essere importante e rappresentare un valore aggiunto. Bisogna quindi prevedere che la modalità di adesione al Fondo, per quei lavoratori che non abbiano nessun'altra copertura aziendale integrativa, sia automatica e basata sul meccanismo del silenzio/assenso;

**Previdenza integrativa:** al fine di favorire una più ampia diffusione della previdenza complementare, oltre che una maggiore remunerazione degli stessi accantonamenti per una pensione più dignitosa, chiediamo che vengano aumentati i versamenti obbligatori a carico delle imprese per tutti gli associati a Telemaco, **passando dall'attuale 1,2% al 2%**.

## ***Part-time***

Occorre inoltre continuare l'opera di valorizzazione economica del contratto part-time, sempre più diffuso nel nostro settore, incentivando forme di consolidamento orario. **Il part-time a 6 ore come forma diffusa e minima rimane ancora un obiettivo strategico per la categoria.** A questo obiettivo può inoltre concorrere **un incremento delle maggiorazioni** orarie per il lavoro supplementare e per le cause elastiche e flessibili, al fine di rendere più conveniente il consolidamento dell'orario base.

Inoltre in caso di assunzioni con contratto part time a 30 o più ore, **dovrà essere riconosciuto il diritto di precedenza all'incremento orario**, su base volontaria, ai lavoratori con contratto part-time ad orario inferiore alle 30 già presenti in azienda.

Va resa effettivamente esigibile la trasformazione dei contratti da full-time in part-time con totale fruibilità delle richieste dei lavoratori in quelle aziende che applicano ammortizzatori sociali. Inoltre è richiesta un'informativa a livello aziendale dei dati sui contratti part-time stipulati, di quelli trasformati in full-time e viceversa, sulle professionalità interessate, sul ricorso al supplementare.

### **Flessibilità tempestiva**

Per il così detto istituto della Flessibilità Tempestiva è richiesto un aumento della maggiorazione per le ore non coincidenti con la collocazione ordinaria dal 15% (attuale) al 25%.

### **Festività coincidenti con LL**

Al fine di garantire la reale fruizione delle festività si chiede la sostituzione della nota a verbale di cui all'art. 28 del CCNL nonché la modifica del comma 5 dello stesso articolo. **Di norma il riposo compensativo e il libero lavorativo non potrà coincidere con le giornate festive;** in caso invece coincidano per evidenti esigenze tecnico organizzative, **il lavoratore ha diritto ad una maggiorazione per quella giornata pari a 1/26 della retribuzione mensile fissa. In caso di due festività coincidenti nella stessa giornata la maggiorazione sarà pari a 2/26 della retribuzione mensile fissa.**

### **Banca Ore**

Occorre rendere operativa la Banca Ore **abbattendo drasticamente la soglia delle 100 ore.**

### **Manutenzione dei testi contrattuali**

All'interno di un lavoro di manutenzione dei testi contrattuali si dovranno inoltre inserire le nuove norme su durata apprendistato e stage. Nonché intervenire sulle norme relative al certificato medico dopo nuova normativa sui certificati on line. Occorre inoltre introdurre uno specifico articolo contrattuale sul "Pagamento della Retribuzione" con indicazione del giorno previsto (esempio il terzultimo giorno lavorativo del mese).

## ***Telelavoro e mobile working***

L'evoluzione dell'organizzazione del lavoro e del modello di presidio del cliente sta spingendo sempre di più su modelli di lavoro fuori sede, sul territorio, con la virtualizzazione degli "uffici" e dei presidi stabili: occorre un rafforzamento dell'art. 22 del CCNL con l'inserimento della fattispecie del "telelavoro mobile o mobile working", estendendo diritti e tutele minime e omogenee (verifica del rispetto dell'orario di lavoro, verifica delle prestazioni straordinarie, riconoscimento dei tempi di percorrenza e spostamento, ecc.) e demandando al livello di contrattazione aziendale la definizione degli specifici accordi su controllo a distanza, strumenti aziendali, formazione specifica, professionalità impattate, individuazione degli strumenti per la misurazione della prestazione, specifiche modalità per l'esercizio dei diritti sindacali e di informazione, pratiche positive contro il rischio "isolamento", ecc.

### ***Aumenti retributivi***

Tenendo conto delle specificità del settore, della forte inflazione che si registra sempre di più in questi ultimi periodi, nonché in relazione alle specificità della filiera ICT, **chiediamo per il prossimo triennio un aumento di 140 euro al 5° livello . Un aumento sui minimi salariali esplicitamente non assorbibile a qualsivoglia titolo da parte delle diverse aziende che applicano superminimi individuali erogati unilateralmente.**

Inoltre occorrerà intervenire sia sugli importi che sulla concreta applicazione dell'Elemento di Garanzia Retributiva, al fine di non generare contrattualmente, per questa via, situazioni di disparità o peggio di interpretazione soggettiva dell'istituto da parte delle aziende (oltre che di comportamenti strumentali, che pure abbiamo registrato).

Roma, 5 Dicembre 2011

***Le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL***

***Il Comitato di Settore SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL***