

Rinnovo Contrattuale Settore Telecomunicazioni

## **Piattaforma rivendicativa UGL Telecomunicazioni**

### **Premessa**

Il Settore delle Telecomunicazioni ha risentito pesantemente della recente crisi economica, alla quale si sono aggiunti gli effetti di situazioni peculiari del settore stesso.

Per quanto riguarda i call center, molte aziende hanno beneficiato di incentivi fiscali e/o previdenziali (come ad esempio quelli della Legge 407), che ormai si sono esauriti o sono in via di esaurimento.

Alcuni appaltatori ricevono commesse perché offrono prestazioni inferiori ai costi minimi contrattuali e infrastrutturali: questa competizione al ribasso, combinata all'azione dei grandi Gruppi committenti protesa alla ricerca del prezzo più basso, produce di conseguenza l'esigenza da parte delle aziende di call center di ridurre al massimo i costi, con esiti finali pesanti per i lavoratori dipendenti.

Di qui il fenomeno diffuso del sotto inquadramento dei lavoratori, che determina un inaccettabile ed iniquo sistema nel quale i lavoratori vengono retribuiti differentemente non in base all'attività ed alla mansione svolta, ma in base all'Azienda da cui dipendono.

Per quanto riguarda le attività connesse alla rete, è fondamentale individuare strumenti che permettono di verificare con la massima trasparenza il rispetto delle norme legislative (come ad esempio quelle sulla sicurezza sul lavoro) e contrattuali (inquadramento, diritti sindacali, etc) da parte delle aziende che lavorano in appalto per i grandi committenti.

Scopo fondamentale del presente CCNL dovrà essere, quindi, quello di ridurre drasticamente il dumping attualmente presente tra i diversi competitori operanti nel settore.

Il rispetto del costo del lavoro e degli oneri della sicurezza limiterà le politiche del "massimo ribasso". In questo modo, l'occupazione nel settore sarà garantita dalla leale concorrenza tra le Aziende, che si baserà prettamente sulla qualità del servizio che queste sapranno offrire ai loro clienti ed ai loro committenti.

Altro fattore che altera il costo del lavoro è il fenomeno delle delocalizzazioni, che sicuramente non concorrono all'obiettivo strategico della piena occupazione nel territorio nazionale e sono tra le cause dei molti esuberi dichiarati da diverse aziende che adottano il CCNL delle Telecomunicazioni.

La UGL Telecomunicazioni condivide i principi della relazione d'iniziativa di Alain Hutchinson (PSE, BE), approvata dal Parlamento Europeo, ed auspica che si traduca in tempi brevi in una "direttiva europea", che scoraggi le delocalizzazioni e penalizzi tutte le aziende che utilizzano questo strumento.

UGL Telecomunicazioni chiede a tutte le Parti firmatarie del presente CCNL di presentare un disegno di legge al Parlamento italiano, la cui finalità dovrà essere quella di inibire, per almeno 10 anni, gli aiuti statali e regionali a quelle imprese che delocalizzano e che licenziano il personale.

Altro Settore particolarmente colpito dalla crisi ed a forte rischio sociale è quello delle installazioni telefoniche, tematica questa che ha come epicentro del problema lo sviluppo della Rete in fibra ottica in Italia e come punto di ricaduta quello della tenuta occupazionale.

I vari piani del Governo che si sono succeduti per favorire la nascita di una società pubblica/privata, che abbia come obiettivo la copertura della nuova rete per almeno il 50% della popolazione, con i relativi fondi da investire sul progetto, sono ad oggi ancora senza una definizione concreta e delle date certe.

Nel frattempo il ricorso sempre più crescente al lavoro in sub appalto da parte delle aziende appaltatrici dei grandi committenti e gestori di rete, ha generato gravi e frequenti utilizzi impropri di forme atipiche di lavoratori, peraltro denunciati nelle opportune sedi di vigilanza.

Per questo necessita, a nostro avviso, una più accurata verifica e controllo delle regole sugli appalti di cui parleremo più avanti.

### **Precari**

Occorre determinare regole precise circa l'utilizzo del lavoro precario e temporaneo, consentendo alle Aziende di poter accedere a questa particolare tipologia di lavoro solo in casi straordinari e comunque in accordo con le OO.SS.

Si ribadisce l'esigenza di concordare norme specifiche, all'interno del CCNL Telecomunicazioni, miranti a regolamentare l'utilizzo del precariato nel Settore.

### **Partecipazione e Relazioni Industriali**

Il Settore necessita di regole relazionali innovative, che favoriscano e assicurino una reale *Partecipazione* dei Lavoratori alla vita aziendale, in tutte le sue forme.

E' necessario assicurare ai Lavoratori la partecipazione effettiva alle decisioni adottate dall'Azienda, che inevitabilmente li vede coinvolti.

A tal proposito guardiamo con favore ad esperienze compiute in altri contesti nazionali nei quali i Lavoratori partecipano e "sorvegliano" direttamente o indirettamente, per il tramite delle rispettive RSU, alle (e sulle) decisioni che vengono prese dalle aziende (inserimento di rappresentanti dei Lavoratori nei Consigli di Amministrazione, istituzione dei Comitati di Sorveglianza, ecc).

Ma non può esservi vera partecipazione sin tanto che ai Lavoratori viene preclusa una reale *partecipazione economica* a quota parte degli utili raggiunti dall'Azienda.

### **Cessione di ramo d'Azienda**

I Lavoratori del Settore negli ultimi anni sono stati particolarmente colpiti dallo "strumento" delle cessioni di ramo.

La materia necessita di una maggiore regolamentazione tra le Parti, che garantisca alle RSU e alle OO.SS. una visibilità su progetti, bilanci e Piani Industriali delle aziende acquirenti.

Quando viene aperta la procedura di cessione di ramo d'azienda, in sede di esame congiunto, le RSU e le OO.SS. devono ricevere i principali elementi del contratto di appalto: le attività appaltate, la durata del contratto, i dettagli in ordine all'apporto dell'appaltatore ed in particolare le precisazioni circa l'organizzazione dei mezzi necessari per la realizzazione dell'opera o del servizio dedotto in contratto.

Per quanto concerne le commesse cedute agli outsourcer, queste si concretizzano solo quando le Parti avranno sottoscritto specifici accordi aziendali, il cui scopo deve essere quello di legare la specifica attività al lavoratore. In caso di fallimento della società che gestisce l'attività, ovvero di risoluzione anticipata della commessa, la nuova azienda che acquisirà la commessa dovrà assumere alle medesime condizioni tutti i lavoratori che precedentemente operavano sulla commessa in questione.

Nel caso in cui leggi nazionali o regionali consentano alla nuova azienda di accedere a specifici finanziamenti o fondi, gli accordi tra le parti possono derogare quanto sopra e stabilire il ricorso a specifici istituti contrattuali definiti dalla legge, fermo restando che:

1. ogni lavoratore deve avere un orario settimanale uguale a quello che aveva precedentemente (logicamente vanno incoraggiati i trattamenti di miglior favore);
2. alla fine della durata del contratto, tutti i lavoratori devono essere assunti a tempo indeterminato e conservare l'orario settimanale che avevano precedentemente, salvo trattamenti di miglior favore.

### **Welfare**

Riguardo la malattia, il periodo di comporto dovrebbe essere significativamente ridotto, e la retribuzione dei giorni di malattia, dopo il superamento dei 180 giorni, essere garantita all'80%.

Si richiede il riconoscimento del diritto alla visita medica al fine di garantire al lavoratore la possibilità di sottoporsi, senza alcuna penalizzazione economica, a visite specialistiche e terapie mediche durante l'orario di lavoro laddove non ne risulti possibile, con tempi d'attesa accettabili, l'effettuazione in altra collocazione oraria.

Alle lavoratrici e ai lavoratori genitori vanno riconosciuti degli specifici permessi retribuiti in caso di malattia dei figli almeno fino al compimento del dodicesimo anno d'età (ovvero il periodo in cui il bambino frequenta le scuole elementari), nonché l'introduzione di un sistema di flessibilità oraria in entrata ed in uscita.

### **Orario di Lavoro**

Si richiede la riduzione delle ore settimanali pari al 5%.

Riguardo le ex festività, considerata la naturale destinazione e natura del permesso, si richiede che la fruizione possa essere pienamente garantita abolendo le attuali norme in materia di preavviso e procedendo ad una diversa e più logica regolamentazione.

### **Periodo di Prova**

Il lavoratore assunto in servizio può essere soggetto ad un periodo di prova non superiore a mesi sei per i lavoratori dei livelli di classificazione 7°, 6° e 5° ed a mesi tre per i lavoratori degli altri livelli. Si dovranno considerare come mesi di prova anche i periodi di attività svolti dal lavoratore, con altra forma contrattuale antecedente, all'assunzione a tempo indeterminato (Outsourcing, interinale, tempo determinato, stage etc. etc.)

### **Mutamento temporaneo di mansioni**

Fermo restando il disposto dell'art. 13 della legge 20 maggio 1970, n. 300, i lavoratori che disimpegnino, non continuativamente, mansioni di livello superiore hanno diritto al passaggio a detto livello superiore purché la somma dei singoli periodi, nell'arco massimo di tre anni, raggiunga mesi nove per il passaggio al 6° livello professionale e mesi tre per il passaggio agli altri livelli professionali

## **Telelavoro**

In relazione al momento attuale ed al tipo di operatività specifica del business, in ottica di ottimizzazione dei costi e di miglioramenti organizzativi, risulta necessario effettuare un'analisi approfondita circa l'utilizzo del telelavoro nelle sue classificazioni più ampie: Telelavoro off-line, Telelavoro one way line, Telelavoro on line o interattivo.

## **Ferie**

Si richiede l'aumento delle ferie a 24 giorni, per tutti i lavoratori indipendentemente dall'anzianità di servizio.

Inoltre, al fine di garantire il riposo psico-fisico dei Lavoratori, si rimarca l'esigenza di riconoscere a tutti i Lavoratori il diritto di fruizione (su richiesta) di tre settimane consecutive di ferie.

In merito alla fruizione delle ferie, all'inizio di ogni anno solare si considerano maturate le ferie relative all'anno in questione. In caso di risoluzione del rapporto di lavoro, le eventuali ferie godute, ma effettivamente non maturate verranno addebitate sulle competenze della ultima busta paga.

## **Giorni festivi**

In caso di coincidenza tra un festivo e la giornata di riposo settimanale, si applica il compenso previsto dall'Accordo Interconfederale del 3 dicembre 1954.

Si richiede che le festività nazionali ed infrasettimanali, nonché la festività del Santo Patrono, non possano essere normalmente destinate quali seconde giornate di libertà per i Lavoratori in turno che fruiscono di dette seconde giornate di libertà non sempre coincidenti con il sabato.

Qualora tale coincidenza si verifichi e non risulti possibile, per esigenze di servizio, lo spostamento della giornata di libertà ad altro giorno della settimana, si richiede il riconoscimento di un compenso pari a quello previsto dall'Accordo Interconfederale del 3 dicembre 1954.

La giornata di Pasqua, per i lavoratori in turno, dovrà essere retribuita come festivo.

## **Banca ore**

La banca ore, per le ore di straordinario prestate dopo le 50 ore annuali, non deve attivarsi automaticamente, ma solo previa richiesta del Lavoratore .

## **Part time**

In caso di nuove assunzioni, ai Lavoratori part time che ne facciano richiesta deve essere riconosciuto il diritto alla trasformazione del rapporto di lavoro a tempo pieno.

In caso di utilizzazione di lavoratori in somministrazione, se questa è superiore alla misura del 7% (media annua dei lavoratori occupati a tempo indeterminato alla data del 31 dicembre dell'anno precedente), il lavoratore a tempo parziale deve essere interpellato dall'azienda, la quale dovrà, tramite colloquio individuale, chiedere la disponibilità dello stesso a passare a tempo pieno.

Le aziende che applicano ammortizzatori sociali non possono rifiutare la concessione del part time, ovvero una riduzione di orario settimanale per i lavoratori che già usufruiscono del part time.

Il part time orizzontale non prevede la pausa pranzo, salvo diversa volontà da parte del lavoratore. Per i contratti part time in essere all'entrata in vigore del presente CCNL, lavoratore e azienda rivedranno l'orario di lavoro al fine di eliminare, quando prevista, la pausa pranzo.

La contrattazione di secondo livello può stabilire condizioni di miglior favore.

### **Trasferimenti**

Il concetto di "comprensorio" è superato nei fatti e andrebbe sostituito con quello di "comune".

Anche nei casi di trasferimenti collettivi all'interno dei "comuni", questi debbono essere oggetto di preventiva comunicazione ed informativa alle OO.SS. ed alla RSU, alle quali va riconosciuto altresì il diritto a richiedere l'esame congiunto.

### **Flessibilità tempestiva**

La flessibilità tempestiva non deve essere applicata in quei settori/reparti in cui le attività inerenti il campo di applicazione di detto istituto vengano svolte con ripetitività e periodicità nel corso dell'anno. Per periodicità si intendono al massimo due periodi la cui durata complessiva non può superare i 3 mesi,

L'azienda che intende avvalersi di detto istituto deve comunicare alla RSU e alle OO.SS. competenti per territorio il periodo temporale per il quale intende stabilire le diverse modalità di collocazione della prestazione lavorativa.

### **Inquadramento**

Le Parti riconoscono che le dinamiche del settore hanno portato i lavoratori occupati nelle aziende, che applicano il CCNL delle Telecomunicazioni, a raggiungere un elevato grado di professionalità e che questi sono sempre più chiamati ad interagire con l'innovazione tecnologica.

Fermo restando la classificazione generale e le declaratorie esplicitate nel CCNL di settore, le Parti demandano alla contrattazione di secondo livello la descrizione specifica delle figure professionali presenti nelle divisioni operative delle singole aziende.

Gli accordi aziendali dovranno comunque soddisfare i seguenti principi:

1. individuato un reparto e/o settore in una specifica azienda, all'interno dello stesso, i lavoratori, che svolgono le stesse attività, devono essere inquadrati tutti allo stesso livello, almeno che non ci sia una chiara e rigida divisione delle attività e/o dei ruoli. Gli accordi aziendali devono quindi individuare il perimetro della divisione (ovvero settore e/o reparto) e il relativo livello di appartenenza. Nei casi in cui le parti riconoscono in una stessa divisione (ovvero settore e/o reparto) diverse figure professionali e quindi diversi livelli di appartenenza, negli accordi dovranno essere dettagliatamente specificati i differenti compiti delle relative figure professionali;
2. i lavoratori, occupati nelle aziende che lavorano su commessa, non possono avere un inquadramento inferiore ai rispettivi colleghi dell'azienda committente se entrambi svolgono la stessa attività.
3. gli accordi aziendali dovranno essere perfezionati entro un anno dall'entrata in vigore del presente CCNL.

Nella declaratoria del 5° livello si richiede di riconoscere la figura professionale di:

**“SPECIALISTA ALLE ATTIVITA’ DI AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE”:**

Lavoratrice/Lavoratore che, in possesso di conoscenze specialistiche di tipo amministrativo e gestionale, opera con elevato livello di professionalità sui sistemi informatici-gestionali evoluti, svolgendo attività di amministrazione e controllo di gruppi di risorse umane assegnate. Assicura, attraverso un’adeguata autonomia, la corretta applicazione delle norme legislative, contrattuali e dei regolamenti aziendali afferenti i processi amministrativi; individua, inoltre, le soluzioni atte ad assicurare la qualità del risultato atteso.

Nella declaratoria del 5° livello (con minimo tabellare calcolato in base al parametro 168,51) si richiede di riconoscere la figura professionale di:

**“ASSISTENTE SENIOR ALLE ATTIVITA’ SPECIALISTICHE”:**

Lavoratrice/Lavoratore che, in relazione alla professionalità acquisita ed alla consolidata esperienza maturata anche attraverso specifici percorsi formativi, svolge, con capacità di relazione interpersonale, compiti di contenuto specialistico e/o di supporto professionale ai clienti consumer e/o business e ai tecnici esterni, attraverso la conoscenza approfondita delle tecnologie presenti nell’ambiente organizzativo di appartenenza, decidendo in piena autonomia operativa per la risoluzione delle anomalie di funzionamento riscontrate grazie alla conoscenza delle procedure, dei programmi, dei software dedicati, delle architetture di reti, sistemi e apparati di telecomunicazioni installati nelle centrali e presso il cliente finale.

Nella declaratoria del 6° livello si richiede di riconoscere le seguenti figure professionali:

**“SPECIALISTA DI MISURE E PROCEDURE DI TRAFFICO”:**

Lavoratrice/Lavoratore che, in possesso di elevata e consolidata conoscenza specialistica su architetture di reti e sistemi di telecomunicazioni, specifiche tecniche, norme tecniche di monitoraggio, svolge sperimentazioni su nuove funzionalità di Rete, certificazioni di nuovi impianti, gestisce in piena autonomia eventi e manifestazioni, contribuisce alla formulazione dei Piani Lavoro ed al dimensionamento degli impianti, operando le necessarie valutazioni in ordine agli adeguamenti hardware/software degli impianti esistenti.

**“BUYER”:**

Lavoratrice/Lavoratore che, sulla base di ampie conoscenze professionali e di direttive generali, nell’ambito di una approfondita conoscenza del mercato di riferimento, cura la redazione della contrattualistica, dei listini di riferimento ad essa connessi, delle gare on-line, delle trattative dirette al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati come, ad esempio, "saving" sugli acquisti. Inoltre è parte integrante dei processi atti ad introdurre miglioramenti/innovazioni di carattere tecnologico e, conseguentemente, in ottica di ottimizzazione dei costi aziendali.

**“ASSISTENTE ALLE ATTIVITA’ DI SEGRETERIA”:**

Lavoratrice/Lavoratore che, in possesso di elevate e consolidate conoscenze di tipo amministrativo e gestionale, opera con il più alto grado di specializzazione e preparazione sui sistemi informatici-gestionali evoluti, svolgendo con particolare capacità professionale attività di amministrazione e controllo di gruppi di risorse umane assegnate. Assicura la corretta applicazione delle norme legislative, contrattuali e dei regolamenti aziendali afferenti i processi amministrativi, attraverso un’ approfondita conoscenza degli stessi. Svolge, in piena responsabilità, attività delegate direttamente dal dirigente responsabile e/o dalle funzioni aziendali competenti. Tali funzioni sono svolte con facoltà di decisione ed autonomia di iniziativa nei limiti delle sole direttive generali loro impartite, nonché attraverso elevate capacità di relazione.

Vista l'evoluzione delle attività svolte dai “**Progettisti e Realizzatori di rete**” (tutti i lavoratori che svolgono queste mansioni si relazionano quotidianamente con diversi organi esterni, quali ARPA, Ministeri competenti, amministrazioni locali e coordinano i processi in piena autonomia di iniziativa nei limiti delle sole direttive generali), si richiede l'inquadramento di questi nella figura professionale di “**ESPERTO DI PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI RETE**” nella declaratoria del 6° livello.

### **Rivendicazioni economiche**

Considerata la situazione generale, l'aumento del costo della vita realmente prodottosi negli ultimi anni dovuta anche alla crisi mondiale che ha procurato ai Lavoratori dipendenti una notevole riduzione del potere d'acquisto degli stipendi che rischia di vanificare eventuali manovre di ripresa economica, si richiede per il triennio 2012/14 un aumento retributivo, che tenuto conto dei parametri previsti dalla riforma contrattuale e dal precedente rinnovo, possa nel concreto attuare il principio della giusta retribuzione, quale investimento necessario ed indispensabile alla ripresa dell'economia e conseguentemente delle Aziende e del Settore, pari a 168,77 euro per il livello V e 152,00 euro per il IV livello. Il livello medio di riferimento è da considerarsi il IV, poiché complessivamente le imprese associate occupano oltre 90.000 addetti (senza contare le altre migliaia di lavoratori occupati in aziende non associate ad ASSTEL) con lavoratori inquadrati in maniera assai diffusa ai livelli III e IV.

Si richiede un'adeguata rivalutazione degli aumenti periodici di anzianità e di ogni altro elemento retributivo previsto dal CCNL (lavoro straordinario diurno, notturno e festivo; lavoro festivo, lavoro notturno).

Considerata l'elevata operatività del personale di sesto e settimo livello, si richiede la retribuzione del lavoro straordinario anche per questi lavoratori, a meno che non intervengano accordi individuali tra lavoratore e azienda che prevedano l'erogazione di importi forfettari che assorbono l'erogazione delle maggiorazioni per lavoro straordinario.

È facoltà del lavoratore farsi assistere da un componente della RSU o da un dirigente sindacale durante la sottoscrizione di questi accordi e recedere dagli stessi entro il 28 febbraio di ogni anno.

Gli aumenti dei minimi tabellari non potranno assorbire aumenti individuali o collettivi salvo che:

- siano stati concessi con una clausola espressa di assorbibilità
- siano stati riconosciuti a titolo di anticipo sui futuri aumenti contrattuali

Decorrenza aumenti minimi e istituti contrattuali dal 1 gennaio 2012.

### **Scatti d'anzianità**

Si richiede il ripristino dei 14 anni di scatti per tutti i Lavoratori indipendentemente dalla data d'assunzione.

### **Quadri**

Si richiede un adeguamento delle indennità dedicate all'Area Quadri, considerata l'elevata professionalità della categoria e la qualità e quantità delle richieste delle Aziende nei confronti di questa categoria di Lavoratori.

Si propone di introdurre nel nuovo CCNL la definizione di Area Quadri, volta a comprendere i livelli 6 in iter, 7 e 7Q dell'attuale sistema inquadramentale.

Si richiede, quindi, che per i livelli 7 appartenenti all'Area Quadri siano applicate le politiche formative previste ai punti 3 e 4 della sezione "C) Quadri" dell'articolo 23 del CCNL.

In relazione alla figura del Quadro ed in virtù del rapporto fiduciario fra l'Azienda e il personale Quadro si richiede di riconoscere alla categoria dei Quadri un ruolo derivante dalle mansioni svolte di responsabilità Civile e Penale, per il quale si propone l'introduzione di una differenziazione del minimo tabellare fra i livelli 7 e 7Q, nonché l'adeguamento dell'elemento retributivo denominato "indennità di funzione".

### **Formazione**

Particolare attenzione va posta sulla qualità della formazione. Va infatti definito il concetto ed il significato di "formazione" al fine di determinare l'effettiva quantità erogata dalle Aziende. Il concetto di formazione richiede il tempo necessario per assimilare, apprendere e non può essere scambiato come un insieme di nozioni contenute in un testo scritto o inviato tramite posta elettronica.

### **Facilitazioni particolari per la frequenza ai corsi e per gli esami dei lavoratori studenti**

Vanno assicurate delle particolari facilitazioni per garantire la frequenza dei corsi di studio ai lavoratori studenti. In particolare, si rimarca l'esigenza di introdurre permessi specifici per l'effettuazione dei test di ammissione ai corsi di laurea e per frequentare laboratori e tirocini previsti dai corsi di laurea.

Gli attuali giorni di permesso studio retribuiti vanno portati da 8 a 12 giorni.

Gli studenti lavoratori, che intendono frequentare corsi di specializzazione post-laurea universitaria, hanno diritto a permessi di 150 ore annue a prescindere se il corso sia o meno inerente all'attività lavorativa svolta.

### **Gap Year**

Sul modello anglosassone, a far data dal compimento del quinto anno di anzianità di servizio presso la stessa azienda, i lavoratori potranno richiedere un periodo di congedo (denominato "Gap Year" o "Career Break") continuativo o frazionabile non retribuito pari a un massimo di dodici mesi, da fruire nell'arco dell'intera vita lavorativa. Potranno fruire del Gap Year un numero massimo pari al 10% della forza occupata nel servizio di riferimento.

### **Sicurezza**

La UGL ha positivamente accolto gli ultimi interventi legislativi riguardo la sicurezza sui posti di lavoro.

Necessita, nell'ambito del Settore, un impegno da parte delle Aziende riguardo un'adeguata e puntuale informativa circa le norme, le regole, i diritti e i doveri che discendono dalla Legislazione.

Vanno rafforzati gli strumenti e le agibilità operative dei RLS, al fine di garantirne concretamente l'adempimento delle relative funzioni.

Negli Accordi di II Livello, vanno previsti obblighi informativi riguardo gli interventi e le azioni messe in opera dalle Aziende a tutela della sicurezza e dell'igiene dei luoghi di lavoro.

La contrattazione aziendale disciplina la costituzione dei Comitati Paritetici a livello nazionale e territoriale, che saranno composti da almeno un rappresentante di ogni OO.SS. firmataria il presente CCNL.

### **Controllo a distanza**

Le Parti concordano nel definire, in omaggio ai valori di cui è portatrice la persona del prestatore di lavoro, il controllo "a distanza" dei Lavoratori un controllo ingiusto e lesivo della dignità dei lavoratori, in quanto "a distanza", cioè al di fuori della percezione e/o cognizione diretta del controllato e, quindi, a sua insaputa.

Su richiesta di una o più OO.SS firmatarie del CCNL e/o della RSU, ogni azienda che adotta il presente CCNL deve fornire tempestivamente al richiedente una trasparente e completa informativa sulle potenzialità tecnologiche dei sistemi in uso. Al termine dell'incontro, dovrà essere redatto un verbale che riporti quanto spiegato dall'azienda, le osservazioni delle OO.SS e/o RSU.

Tale incontro non può essere richiesto per più di una volta all'anno, ma è dovere dell'azienda dare alle OO.SS immediata comunicazione di ogni innovazione e variazione tecnologica del sistema in uso.

Deve, in ogni caso, essere inibita, sia per il committente che per l'eventuale outsourcer, qualunque funzione che permette la visualizzazione di ogni tipo di dato per singola login. Ogni singolo parametro misurabile può essere estrapolato esclusivamente come dato aggregato su un gruppo di almeno 10 lavoratori presenti ed effettivamente in servizio.

Per quanto concerne **l'affiancamento in doppia cuffia**, le Parti rimandano la regolamentazione del fenomeno alla contrattazione aziendale, fermo restando che in assenza di questa valgono le seguenti regole:

1. per ogni operatore si possono effettuare massimo 12 ore mensili (da riproporzionare per i part time) di affiancamento passivo (il supervisor che ascolta l'operatore);
2. l'affiancamento può essere svolto solo da personale sociale;
3. il cliente deve essere avvertito;
4. nel caso di compilazione di schede di ascolto da parte dell'ascoltatore (team leader o altro personale sociale con funzione di coordinamento o direttive), una copia deve essere consegnata all'operatore e conservata nel fascicolo personale dello stesso. Inoltre, in queste schede, l'ascoltatore può esprimere un giudizio esclusivamente:
  - a) sul rispetto delle procedure di gestione della clientela previste dall'azienda e/o dal committente
  - b) sull'ascolto e le interpretazioni delle esigenze del cliente.

La contrattazione di secondo livello, nel disciplinare il fenomeno in funzione delle peculiarità del servizio offerto dalla specifica azienda, non può derogare in peggio questi principi.

Per quanto concerne **il monitoraggio da remoto delle attività**, le parti rimandano alla contrattazione aziendale la regolamentazione del fenomeno.

È facoltà delle aziende richiedere alle RSU e alle strutture territoriali delle OO.SS deroghe all'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori, le quali devono rispettare i seguenti parametri:

1. l'unica e sola finalità deve essere quella di migliorare la qualità del servizio;
2. l'operatore deve essere preventivamente avvertito con almeno 3 giorni di preavviso tramite comunicazione scritta o via e-mail;
3. l'operatore deve informare il cliente;
4. la chiamata può essere ascoltata solo da un addetto di parte aziendale che deve essere preventivamente individuato;
5. l'ascolto della chiamata (o dell'eventuale registrazione, che comunque dovrà essere cancellata e distrutta entro le 24:00 del giorno successivo entro cui è stata fatta) deve avvenire solo e soltanto alla presenza di un componente della RSU o della struttura territoriale dell'OO.SS individuato dall'operatore (è a carico dell'azienda il relativo permesso sindacale)

Questi accordi devono essere rinnovati, comunque, ogni volta che entra in carica la nuova RSU a seguito di elezione.

Per quanto concerne la **pubblicazione dei risultati delle attività lavorative**, queste possono avvenire solo per dati aggregati e non individualmente. La contrattazione di secondo livello può derogare questo punto, a patto che la pubblicazione di questi risultati abbia lo scopo di assegnare con trasparenza premi di rendimento ai lavoratori.

## **Appalti**

Le parti stipulanti il presente contratto confermano la necessità che le potenzialità produttive interne alle aziende vengano utilizzate in modo da ottenere la migliore razionalizzazione ed ottimizzazione, e che il ricorso a forme di appalto venga effettuato considerando, comunque, l'opportunità di privilegiare l'utilizzo delle risorse interne.

Allo scopo di realizzare e garantire la tutela dei lavoratori interessati all'appalto circa il rispetto degli obblighi previsti in materia di lavoro, le Aziende si impegnano ad attuare tutti i meccanismi necessari affinché le ditte appaltatrici e subappaltatrici osservino le norme contrattuali del settore merceologico cui esse appartengono, e quelle relative alla tutela del lavoro, non avvalendosi di imprese che non ottemperino agli obblighi di legge.

Con la finalità di assicurare la migliore qualità del servizio e, nel contempo, garantire il pieno rispetto delle condizioni di lavoro, coerentemente con le risoluzioni e gli orientamenti adottati in materia a livello comunitario, le parti considerano prioritaria la definizione di un sistema che consenta di contrastare l'insorgere di forme di lavoro irregolare o non dichiarato.

La competizione tra le aziende che lavorano in appalto per i grandi committenti deve basarsi sulla qualità e non sulla gara al massimo ribasso.

In particolare per i call center, è imprescindibile che il CCNL riporti una tabella che disciplini il costo medio del lavoro, sulla base dei valori economici previsti dalla contrattazione collettiva e dalle norme previdenziali ed assistenziali.

Le attività dovranno essere divise in 3 gruppi, che faranno riferimento ai minimi contrattuali previsti dal presente CCNL:

1. fascia A: prima informazione, con inquadramento al III livello del CCNL
2. fascia B: assistenza a bassa specializzazione e attività di back-office, con inquadramento al livello IV del CCNL
3. fascia C: assistenza specializzata e gestione personalizzata del cliente, con inquadramento al livello V del CCNL

Il CCNL deve recepire i principi dell' art. 26 del D.Lgs. 81/2008.

In caso di attività cedute in appalto, ovvero che sono cedute in subappalto dall'appaltatore, il valore economico della commessa dovrà:

1. essere adeguato e sufficiente rispetto al costo del lavoro e al costo relativo alla sicurezza;
2. essere specificamente adeguato;
3. essere periodicamente determinato in funzione delle tabelle.

Le Parti firmatarie il presente CCNL devono poi presentare questa tabella al Governo e chiedere all'Esecutivo di recepirla attraverso uno specifico decreto (sul modello ministeriale per le aziende del settore del turismo e del terziario).

Per quanto concerne i diritti di informazione, le aziende devono fornire, oltre alla tipologia e ai volumi delle attività conferite in appalto, alle localizzazioni e al numero dei lavoratori interessati dipendenti delle ditte appaltatrici, anche la ragione sociale delle ditte che ricevono gli appalti.

Le stesse informazioni dovranno essere fornite anche in caso di attività cedute in subappalto.

Su richiesta delle OO.SS. e/o delle RSU, le aziende committenti dovranno fornire apposita documentazione relativa alle clausole dei capitolati di appalto in merito al rispetto delle norme contrattuali del settore merceologico cui appartengono le aziende appaltatrici, nonché di tutte le disposizioni previdenziali, assicurative ed antinfortunistiche.

Deve essere inoltre garantita la responsabilità solidale dell' appaltatore e degli eventuali subappaltatori per quanto concerne i trattamenti economici e normativi stabiliti dai contratti collettivi nazionali e territoriali.

Nelle aziende in cui sono presenti le mense, la direzione aziendale deve comunicare la durata del contratto di appalto, la composizione del "menù tipico", ivi comprese le grammature delle portate, la provenienza degli ingredienti e i costi per le singole voci del servizio. I RLS potranno chiedere interventi congiunti da effettuarsi insieme a rappresentanti del committente e del gestore della mensa per verificare le condizioni igieniche dei locali.

### **Fondo di Previdenza Complementare**

Si richiede di aumentare la misura minima della contribuzione a carico del datore di lavoro (quando dovuta) dall' attuale 1,2% al 1,4% della retribuzione.

Le Aziende dovranno certificare semestralmente al lavoratore l'effettivo versamento al Fondo delle quote del TFR nonché eventuali altri contributi che il lavoratore abbia destinato al Fondo. Tale comunicazione sarà inviata anche al Fondo al fine di azzerare eventuali disguidi inerenti trattenute e relativi versamenti.

### **Elemento di garanzia retributivo**

Nello spirito dell'Accordo interconfederale del 2009 sulla riforma degli assetti contrattuali, al fine di agevolare ancora di più la contrattazione di 2° livello nelle aziende prive di Premio di Risultato, si richiede di portare questa voce a 350 €. Sono escluse da questo adempimento le aziende che fanno ricorso agli ammortizzatori sociali, a patto che non delocalizzino il lavoro all'estero.

**Commissione di verifica dell'applicazione dell'interpretazione delle norme contrattuali:**

Ogni 6 mesi, su richiesta di una delle Parti, la commissione paritetica, composta da 8 membri per le OO.SS stipulanti e 8 membri per la parte datoriale, si riunisce per verificare la corretta applicazione del contratto e per individuare interpretazioni condivise sulle singole norme del CCNL. Alla fine di ogni riunione va prodotto un verbale.

Roma, 28/06/2011

Il Segretario Nazionale  
Stefano Conti