



13 Aprile 2016

Da: **SNATER Telecomunicazioni**
Via Dardanelli, 13 - 00195 – ROMA
fax **06 37514885**

COBAS Lavoro Privato
Viale Manzoni, 55 - 00185 – Roma
fax **06 77206060**

A: **SLC-CGIL**
Piazza Sallustio, 24 - 00187 – Roma
fax **06 4824325**

FISTel-CISL
Via Palestro, 30 - 00185 – Roma
fax **06 4457330**

UILCOM-UIL
Via di Tor Fiorenza, 35 - 00199 – Roma
fax **06 86326875**

e P.C. **Telecom Italia S.p.A.**
Corso d'Italia, 41 - 00195 – Roma

C.A. dott. **Onofrio Capogrosso**
PV.IR
fax **06 36882244**

ASSTEL Assotelecomunicazioni
Via Barberini, 11 - 00187 – Roma
fax **06 45417536**
e-mail info@asstel.it

OGGETTO: **proposte qualificanti ad integrazione della vostra piattaforma per il rinnovo del CCNL delle TLC 2016**

Le scriventi Organizzazioni Sindacali, vista la vostra ipotesi di piattaforma, di Gennaio 2016, per il rinnovo del CCNL Telecomunicazioni 2015-2017, ed in conformità a quanto riportato dal Testo Unico 2014 sulla rappresentanza sindacale, ovvero:

Parte terza: titolarità ed efficacia della contrattazione collettiva nazionale di categoria e aziendale - ...*... In tale ambito, e in coerenza con le regole definite nella presente intesa, le Organizzazioni Sindacali favoriranno, in ogni categoria, la presentazione di piattaforme unitarie.

intendono integrare la vostra proposta di rinnovo del CCNL con i seguenti punti qualificanti raccolti dalla base dei lavoratori:

1 AMMORTIZZATORI SOCIALI

- Sancire l'incompatibilità fra l'applicazione di ammortizzatori sociali ed attività esternalizzate. L'impegno cioè per le aziende, che fruiscono di ammortizzatori sociali, di riportare in azienda tutte le attività esternalizzate o appaltate, almeno in tutti i settori interessati dagli stessi.

- Le aziende che fruiscono dei Contratti di Solidarietà o della Cassa Integrazione, devono accogliere la trasformazione volontaria dei contratti a tempo pieno in contratti part-time, escludendo, al contempo, dall'applicazione dell'ammortizzatore sociale i lavoratori e le lavoratrici richiedenti.

2 CALL CENTER e PART TIME

- **LAVORO SUPPLEMENTARE** - eliminare uno dei punti discriminatori nei confronti dei lavoratori e delle lavoratrici dei Customer Care, che esclude per quest'ultimi il pagamento delle maggiorazioni per lo svolgimento del lavoro supplementare. Di conseguenza richiediamo la cancellazione totale dell'art.18 c. 9. La maggiorazione dovrà essere in ogni caso del 30% per introdurre un miglioramento economico per i lavoratori e le lavoratrici e, contemporaneamente, un incentivo all'ottenimento del full-time per i lavoratori part-time (modifica del c.7 art 18).
- **ORARIO** - ai lavoratori e alle lavoratrici part-time nei Call Center viene negata visibilità dei turni futuri. Riteniamo necessaria la seguente modifica in coerenza con le disposizioni di legge sul part-time: modifica del c. 5 art. 18. Si aggiunge "*al lavoratore part time, ai sensi del Dlgs. 61/2000 art 2, verrà assegnata una matrice oraria, coerente con il contratto individuale, che indicherà la durata della prestazione lavorativa e della collocazione temporale del turno previsto nel giorno, nella settimana, nel mese e nell'anno con una articolazione che permetta al lavoratore lo svolgimento di altra attività, sia lavorativa, sia personale.*" Inoltre, occorre eliminare: il punto discriminante per i lavoratori e le lavoratrici dei Customer Care per quanto riguarda il potere dell'azienda di imporre la fruizione delle ROL: cancellazione del c. 14 art. 26, nonché l'inaccettabile strumento di flessibilità estrema applicato nei Call Center dove i lavoratori e le lavoratrici part-time sono obbligati a svolgere un orario spezzato con una interruzione dell'attività lavorativa di alcune ore: modifica dell'art.26 c.4; al termine del comma si aggiunge. "*Sono esclusi dall'applicazione degli orari spezzati i lavoratori con contratto part-time*".

3 FESTIVI

Distinguere nettamente il trattamento per lavoro festivo (maggiorazione supplementare/straordinario) dalla domenica, considerato quanto emerso dalla sentenza di cassazione 16592.15: nei festivi la prestazione è effettuabile solo su consenso del lavoratore e della lavoratrice interessati.

4 MANSIONI

La necessità di pervenire ad un accordo con le RSU in caso di spostamento di mansioni, di dequalificazione e demansionamento.

5 ORARIO DI LAVORO

Ridimensionamento del potere unilaterale aziendale di variazione della turnazione con conseguente modifica dell'art. 26 nella sua articolazione sostituendo le parti che recitano "*Previo esame con la RSU...*" in "*Previo accordo con la RSU, ...*". Restringere il campo di applicazione della flessibilità tempestiva prevista dell'art.26 comma 2 aumentando parallelamente la maggiorazione prevista, alle sole attività che salvaguardano il diritto alla comunicazione così come normato. Si deve limitare a 2 ore massimo l'intervallo giornaliero dei turni spezzati dei full-time che normalmente dovrà essere di 30' salvo casi particolari che dovranno preveder un accordo con le RSU.

6 PART-TIME

- Migliorare le condizioni economiche dei lavoratori e delle lavoratrici che subiscono il part-time "obbligato", attraverso la previsione di un meccanismo chiaro ed esigibile di aumento dell'orario di lavoro verso il full-time: sostituzione del testo dell'art.18 c.9. bis con il seguente : "*Entro il mese di maggio di ogni anno le aziende dovranno comunicare alle RSU le ore di lavoro supplementare e straordinarie effettuate (suddiviso per mansioni), facendo riferimento al periodo dei dodici mesi precedenti, ed effettuare, su richiesta del lavoratore, l'adeguamento dell'orario contrattuale del personale con rapporto di lavoro a tempo parziale distribuendo il 50% del totale delle ore di supplementare e straordinario svolte durante l'anno, per l'aumento dell'orario contrattuale dei lavoratori Part Time, con priorità verso i lavoratori con PT a minore orario contrattuale e relativamente ad una graduatoria stilata in base all'anzianità aziendale.*"
- Si devono subordinare le nuove assunzioni al consolidamento orario full-time per i lavoratori part-time che ne facciano richiesta; ovvero modificare l'art. 18 col seguente comma: "*In caso di un piano aziendale relativo a nuove assunzioni, il montante ore previsto dovrà essere preliminarmente offerto, con finalità di incremento orario, al personale a tempo parziale in attività presso unità produttive situate nello stesso comprensorio e*

adibito alle stesse mansioni o a mansioni equivalenti rispetto alle quali è prevista l'assunzione, con priorità verso i lavoratori con PT a minore orario contrattuale e relativamente ad una graduatoria stilata in base all'anzianità aziendale."

7 RETRIBUZIONE

Si chiede un aumento di 190 euro lorde per tutti i lavoratori e le lavoratrici indipendentemente dal livello d'inquadramento, non assorbibile a qualsivoglia titolo da parte delle diverse aziende che applicano superminimi individuali erogati.

8 TUTELA DEL LAVORO

- Applicare, anche ai nuovi assunti, le tutele dell'art. 18 dello Statuto, invece del contratto a tutele crescenti, come già introdotto in alcuni contratti collettivi.
- Le aziende che si avvalgono di personale esterno devono impegnarsi a garantire che a tutti (consulenti, somministrati, appalti, collaboratori vari, etc.) sia assicurato almeno il trattamento economico previsto dal CCNL delle TLC relativo al corrispondente livello contrattuale.

9 TUTELE ALLA PERSONA

Istituzione del delegato ai problemi dei lavoratori e delle lavoratrici con handicap.

10 CONTROLLO A DISTANZA

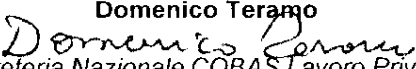
Al fine di tutelare la dignità dei lavoratori e delle lavoratrici si propone la seguente modifica all'art.57:


2. A tal fine le Parti CONVENGONO DI MANTENERE in prima istanza ad un accordo con le rappresentanze sindacali unitarie o con le rappresentanze sindacali aziendali per i seguenti principali sistemi operativi comuni al Settore, fatte salve le specificità aziendali:

- *piattaforme di Customer Care (attività front-end e back office);*
- *sistemi di dispacciamento delle attività di rete;*
- *sistemi di monitoraggio della qualità del servizio e della produttività connessa (data reporting);*
- *sistemi di tracciatura delle chiamate finalizzati alla tutela della clientela;*
- *sistemi di controllo accessi e salvaguardia del patrimonio aziendale*

Attendiamo di conoscere la Vostra posizione su tali proposte rendendoci disponibili ad un incontro per discutere la stesura di una piattaforma unitaria.

Distinti saluti,

Domenico Teramo

 Segreteria Nazionale COBAS Lavoro Privato

Bruno Brandoni

 Segreteria Nazionale SNATER

COBAS - SEGRETERIA NAZIONALE Lavoro privato Viale Manzoni, 55 - 00185 Roma TEL. 06/77591926 – 06/70452452 FAX 06/77206060	SETTORE TELECOMUNICAZIONI LABOROPRIVATO.COBAS.IT COBAS@COBAS.IT
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SNATER - SEGRETERIA NAZIONALE TLC Via Dardanelli N. 13 – 00195 TEL. 06/3720095/6 – FAX 06/37514885	SETTORE TELECOMUNICAZIONI WWW.SNATERTLC.IT SNATERTI@TIN.IT
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ipotesi di PIATTAFORMA per il rinnovo del CCNL TLC 2015□2017

Premessa

E' necessario sviluppare un quadro di Relazioni Industriali che consenta di superare le criticità emerse in tema di sistema contrattuale, **confermando la validità del Contratto Nazionale di Lavoro** quale strumento di regolazione generale del lavoro, di salvaguardia del potere di acquisto delle retribuzioni e redistribuzione della ricchezza prodotta per l'insieme delle aziende dove non si realizzi la contrattazione di secondo livello.

Le sfide da affrontare derivano da una competizione sempre più globale e mercati sempre più aperti, da un livello di innovazioni tecnologiche che richiedono sempre maggiori investimenti, da un aumento dei "volumi" prodotti accompagnati da una riduzione significativa dei ricavi determinata da modifiche regolatorie e da dinamiche concorrenziali.

Tali modificazioni stanno producendo cambiamenti strutturali sul piano economico generale dal punto di vista della gestione dell'impresa con forti ricadute sociali e sul lavoro.

In un settore quale quello delle TLC che può e deve essere trainante per lo sviluppo economico e sociale del Paese attraverso quanto previsto dall'**Agenda Digitale e dai piani Europei**, queste sfide non possono essere vinte perseguendo la deregolamentazione e lo sfruttamento delle risorse e delle persone ma sviluppando una competizione basata sulla qualità del fattore lavoro, su quella della qualità del servizio reso ai clienti, sulla capacità di innovazione di processo e di prodotto che richiedono sempre più sviluppo ed aggiornamento continuo delle professionalità e un maggiore coinvolgimento dei lavoratori e degli imprenditori.

Nonostante alcuni segnali di un **possibile ripresa economica del Paese** si inizino ad intravedere, questi sono ancora troppo deboli e discontinui per consentire una crescita dei ricavi del settore delle TLC, rendendo impossibile affermare che siamo usciti dalla lunga crisi che ha attraversato questi anni, che sta ridefinendo e ridimensionando il settore.

In questo ambito le sempre più evidenti **integrazioni fra IT e TLC** stanno disegnando la crescita del comparto ICT, vero approdo finale delle trasformazioni in atto, processo che richiede un adeguamento dei perimetri contrattuali, adeguandone le normative a quelle nuove professioni che si stanno sviluppando, rispondendo in tale modo alle necessità di quelle imprese e di quei lavoratori che stanno generando il primo nucleo del settore ICT.

La bassa crescita che contraddistingue l'attuale fase economica non consentirà di invertire il trend dell'elevato tasso di disoccupazione del nostro Paese, che resterà quindi la vera piaga da combattere; per questo vanno assunte tutte le politiche contrattuali che puntino al **consolidamento ed al rilancio dell'occupazione nel settore**.

Per questi motivi è necessario sviluppare **politiche di "filiera"** in grado di valorizzare una sfida basata sull'innovazione e la qualità che contrastino quelle politiche che hanno caratterizzato l'attuale momento, totalmente incentrate sulla riduzione del costo del lavoro e sulla compressione dei diritti.

La trasformazione verso il **digitale della Pubblica Amministrazione** e lo sviluppo delle **reti di nuova generazione** consentono di ipotizzare politiche che mettano al centro la qualità della produzione contrastando i fenomeni di forte deregolamentazione che hanno prodotto lo sviluppo di sistemi a bassa qualità con l'emersione di lavoro irregolare.

Tutti questi processi possono essere accompagnati solamente con una strumentazione contrattuale forte e, nello stesso tempo, rinnovata per rispondere al meglio alle grandi sfide che attendono il settore. Una regolamentazione contrattuale basata su un sistema di **Relazioni Industriali sempre più partecipative** e di indirizzo per lo sviluppo, per l'estensione e la qualificazione della contrattazione di secondo livello cui assegnare maggiore responsabilità e compiti anche alla luce degli incentivi fiscali che il Governo dovrà mettere a disposizione.

E' necessario procedere alla **semplificazione strutturale e normativa del testo contrattuale**, divenuto per stratificazioni troppo complesso e spesso incomprensibile, per migliorare l'utilizzo del CCNL, la sua efficacia ed esigibilità. In quest'ambito una puntuale trasposizione dei contenuti dell'**accordo Interconfederale del 10 gennaio 2014** rappresentano l'opportunità per garantire processi condivisi, democratici e di responsabilità delle imprese **anche attraverso la definizione di opportune sanzioni**.

Relazioni Industriali, Sindacali, Partecipazione e Consultazione.

Appare fondamentale innovare il sistema relazionale sia sul piano nazionale sia, soprattutto, sul piano aziendale nel quale si giocheranno le partite più importanti del confronto per migliorare la qualità del lavoro, dell'occupazione e della produttività.

In questo senso gli strumenti relazionali devono evolvere per coinvolgere sempre di più il lavoratore a partire dai confronti preventivi sui piani industriali, finanziari e gestionali dell'impresa, consentendo di attuare processi di confronto e consultazione finalizzati ad una loro condivisione.

In coerenza con ciò si dovrà riequilibrare, nelle aziende a rete, la tendenza ad accentrare i rapporti a livello centrale **rivitalizzando il livello regionale delle relazioni** attraverso l'attribuzione di specifiche competenze. (Rafforzare la contrattazione regionale significa non lasciare tutto nelle mani delle direzioni generali)

Va consolidata ed implementata l'attività del **"Forum" contrattuale** per rendere il lavoro da questo prodotto una risorsa da cui partire nella gestione delle trattative aziendali.

Al fine di produrre un miglioramento complessivo dell'attività di filiera nel settore del Customer ed in quello delle attività di rete è necessario implementare modelli partecipativi più incisivi, attraverso l'istituzione di organismi di **certificazione "etico□sociale□qualitativa"** che consentano una maggiore qualificazione delle attività di filiera attraverso l'assegnazione di appalti a soggetti qualificati e responsabili.

In questo contesto va migliorata e resa maggiormente esigibile **l'informazione aziendale**, procedendo a definire con chiarezza il concetto di consultazione delle rappresentanze dei lavoratori per migliorare complessivamente il processo di coinvolgimento, che non può che essere basato su regole chiare ed esigibili. (si prova ad evitare la presenza di aziende che lavorano in appalto senza rispettare le norme del lavoro, della sicurezza, della tutela ambientale)

Per questo si deve procedere alla semplificazione del testo del CCNL, allo sviluppo di uno strumento di monitoraggio e valutazione della contrattazione aziendale, alla rivisitazione del capitolo sulle RSU a seguito di quanto introdotto dal Testo Unico sulla Rappresentanza.

Formazione

Il tema della formazione è divenuto ormai strategico e lo sarà sempre di più per i lavoratori e per le imprese sul piano della qualità del lavoro, su quello della prestazione stessa e della professionalità, sul piano dell'occupabilità nelle diverse fasi del lavoro della persona e dell'andamento dell'impresa. Il capitolo della formazione deve essere rivisto in quest'ottica attraverso un coinvolgimento dei lavoratori e delle loro rappresentanze sia a livello nazionale che aziendale.

In questo senso:

- Va migliorato l'ente bilaterale per formazione, implementandolo per diventare lo strumento che garantisca la **formazione permanente** e la riconversione del personale verso le nuove competenze necessarie alle aziende e al settore individuando anche apposite forme di finanziamento.
- Va introdotta una **soglia minima obbligatoria annuale di formazione** su piani condivisi, definendo un luogo di confronto preventivo sui piani di formazione aziendale.
- Va istituita la figura del **delegato alla formazione**.

Diritti, Tutele, Normative

E' necessario, nell'ambito della Responsabilità Sociale dell'Impresa, affrontare i temi del bilanciamento delle esigenze personali e familiari con quelle del lavoro per il miglioramento della qualità di vita ma anche del lavoro stesso.

In questo senso affrontare i temi dello **smart working**, del **lavoro flessibile**, del **telelavoro**, di miglioramento delle norme dei **congedi e dei permessi** per gestire i problemi familiari significa dare risposte alle persone ma anche ritorni per la produttività ed evitare fenomeni di assenteismo.

Inoltre, una revisione della normativa generale per quegli aspetti che hanno trovato una errata applicazione o interpretazioni difformi è la condizione per una gestione qualificata delle imprese.

Per questi motivi si richiede:

- **Congedo parentale**: modalità di fruizione su base oraria, possibile cumulabilità con riposi per allattamento e con ulteriori permessi frazionati in caso di figli con handicap.
- Permessi in caso di **ricovero del neonato** (da 0 a 3 anni) retribuiti al 30% per un massimo di 30 giorni.
- Disciplina delle **"ferie solidali"**. (cioè la possibilità di "regalare" le proprie ferie a colleghi con particolari problemi)
- Istituzione di una commissione che analizzi i dati relativi allo **stress da lavoro correlato** e le condizioni reali di attività dei call center per proporre soluzioni in grado di conciliare le esigenze aziendali e la qualità della vita del personale coinvolto.
- Identificare le **patologie** per le quali si richiede un maggiore comparto (art. 36 comm.15 vigente CCNL) (in particolari patologie si vuole prevedere periodi di franchigia maggiori sulla fascia malattia)
- Introduzione di permessi a recupero per favorire la partecipazione ad iniziative di **volontariato**.
- **Smart working**, introduzione di una normativa specifica che definisca le linee guida e consenta di attivare una formazione specifica su manager e rsu.
- **Part-time**: come previsto dalla legislazione vigente è necessario procedere al pagamento delle ore di supplementare con le incidenze sulla retribuzione differita e indiretta, procedendo a individuare soluzioni per colmare i mancati pagamenti registrati nel triennio precedente.
- Rivisitazione della norma sul **consolidamento delle ore di supplementare** per adeguarle alla realtà lavorativa assegnando alle RSU il compito preciso di monitorarne l'andamento per verificarne l'esigibilità. (Se si chiedono straordinari/supplementari sopra una soglia, occorre aumentare le ore di lavoro ai part time)
- Estensione erga omnes (per tutti) della **sanità integrativa** contrattuale con costo interamente a carico aziendale e rivisitazione delle prestazioni erogata con corresponsione della differenza economica nei confronti di quelle aziende già coperte da fondi sanitari aziendali. (Vogliamo aumentare la copertura della sanità integrativa a tutti i lavoratori e migliorare quella presente in alcune aziende)
- Conferma della disciplina prevista dagli artt. 4, 5 e 24 della Legge 223/91 per tutto il personale dipendente a prescindere dalla data di assunzione. (vogliamo impedire l'applicazione del jobs act per i licenziamenti collettivi)
- Conferma del sistema di tutele previste dal CCNL in materia di **progressività e proporzionalità delle sanzioni** anche per i nuovi assunti. (vogliamo impedire l'applicazione del jobs act sui licenziamenti individuali, soprattutto per i neo assunti)
- Inserire una data certa entro cui procedere al **pagamento delle retribuzioni**. (nel nostro contratto non c'è un termine perentorio)
- Interventi sulle stratificazioni normative per semplificare e rendere esigibile l'interpretazione contrattuale.
- Di rendere obbligatoria la costituzione delle **commissioni paritetiche pari opportunità** definendone le relative competenze e modalità operative al fine di eliminare qualsiasi

discriminazione legata alla condizione delle/del lavoratrici / lavoratori.

- Di rendere obbligatoria la costituzione delle **commissioni paritetiche ambiente e sicurezza** assegnando loro compiti e prerogative anche nei confronti di attività gestite in appalto.
- Rivedere l'inquadramento del personale con l'inserimento delle nuove professionalità inerenti il comparto dell'ICT. (si vuole riconoscere le nuove professionalità all'interno del nostro contratto)
- Modificare l'articolo 3 punto 11 inserendo le strutture territoriali in assenza di RSU.

Appalti

L'articolo 53 ha evidenziato molti limiti nella gestione delle vertenze soprattutto per l'autoreferenzialità con cui si è proceduto a disciplinarne i contenuti.

Inoltre il DDL "appalti" ha introdotto le c.d. "**clausole sociali**" per il cambio di appalto delle attività di call center.

In quest'ambito è necessario definire modalità e condizioni con cui il rapporto di lavoro continuerà con il nuovo fornitore di servizi.

Tale normativa consegna alle parti un'occasione fondamentale per ridefinire nel complesso la modalità di ricorso agli appalti. In quest'ambito andrebbe anche implementato il contenuto dell'art. 53 passando da un'autocertificazione ad un **sistema di certificazione delle imprese** fornitrici di servizi realizzata attraverso un organismo paritetico composto da committenza, aziende fornitrici dei servizi e organizzazioni sindacali sotto l'egida del Ministero del lavoro. L'organismo dovrà estendere la sua attività anche nei confronti di aziende non ricomprese nel perimetro del contratto TLC.

(manca un organismo che certifichi le imprese "sane" da quelle che sfruttano lavoro irregolare e non rispettano le norme)

La certificazione, che dovrà valutare la responsabilità etica e sociale dell'impresa nonché la coerenza dei suoi comportamenti, sarà una preconditione che le aziende dovranno porre per l'assegnazione dei lavori.

Il modello, da realizzarsi sulla scorta di quanto già realizzato in Francia con il "Label" o in altri paesi europei, sarà finalizzato a sostituire una competizione incentrata unicamente sul costo del lavoro verso una concorrenza che, mettendo il cliente al centro del processo aziendale, premi le aziende capaci di investire, innovare e gestire le risorse umane qualificandone professionalità e produttività.

Il processo di certificazione dovrà essere assegnato a un soggetto esterno, preferibilmente una università o istituzione pubblica.

Aumenti Economici

La situazione e le prospettive economiche, dopo lunghi anni di crisi, sembrano aver avviato una fase favorevole. Questo migliora il clima di fiducia e crea le condizioni per riattivare un processo di aumento della domanda interna da realizzarsi anche per riattivare un processo di aumento della capacità di spesa delle famiglie.

In tale ambito il costo complessivo del rinnovo contrattuale dovrà attestarsi, per il triennio 2015|2017 al 7% e dovrà prevedere un incremento del versamento aziendale al fondo di previdenza integrativa "Telemaco".

Per ottenere la cifra di riferimento occorre moltiplicare il valore della nostra richiesta (7%) con il valore-punto previsto dal nostro contratto (18,5 euro). $7\% \times 18,5 = 130$ euro circa. Come richiesto tale cifra non andrebbe tutta in busta, ma sarebbe divisa con telemaco, sanità integrativa, ecc.

Gli aumenti economici non potranno essere assorbiti da precedenti erogazioni unilaterali.