

Le linee guida sul telelavoro

Marco Buatier de Mongeot

Sommario: **1.** Premessa. — **2.** Il dialogo sociale settoriale. — **3.** Il dialogo sociale nelle TLC. — **4.** Il processo di elaborazione delle linee guida. — **5.** I contenuti. — **6.** Conclusioni. — **7.** Allegato. Linee guida per il telelavoro in Europa.

1. Le « Linee Guida per il telelavoro in Europa » sono state emanate dal Comitato del Dialogo Sociale Settoriale per le Telecomunicazioni (di seguito CDS), dopo essere state elaborate da un gruppo di lavoro paritetico interno al Comitato. Come membro del CDS ho coordinato la componente datoriale del gruppo di lavoro: sono quindi in grado di fornire una interpretazione « autentica », se pur necessariamente di parte, delle Linee Guida, ma soprattutto una testimonianza diretta del processo che ha portato alla loro adozione. Questo processo ha evidenziato una serie di criticità che andranno risolte per consentire al dialogo sociale settoriale di sviluppare appieno le proprie potenzialità. Salvo un breve cenno introduttivo, mi atterrò strettamente al tema delle Linee Guida. Per una trattazione esaustiva del dialogo sociale di settore in generale rinvio senz'altro all'articolo di Marco Cilento apparso nel numero 1/2001 di questa stessa rivista.

2. Un certo numero di comitati paritetici di settore ha operato fin dagli anni Sessanta per favorire il confronto fra le parti e per assistere la Commissione nell'elaborazione delle politiche sociali.

La Commissione, con Decisione del 20/5/98, ha formalizzato l'istituzione dei « Comitati di Dialogo Settoriale per promuovere il dialogo fra le parti sociali a livello europeo », con le potenzialità per accedere alla procedura della sussidiarietà orizzontale (artt. 138 e 139 TCE).

I Comitati vengono istituiti su richiesta congiunta delle organizzazioni europee datoriali e sindacali di settore.

Sviluppano il dialogo sociale a livello di settore e vengono consultati sulle iniziative comunitarie aventi implicazioni sociali.

Sono costituiti da un massimo di 20 rappresentanti per ciascuna delle due parti e si riuniscono almeno una volta l'anno.

* *Marco Buatier de Mongeot è addetto alla contrattualistica e delle attività sociali di Telecom Italia SpA.*

Sostituiscono i Comitati Paritetici esistenti.

Dalla Decisione della Commissione sono stati costituiti venticinque comitati, che hanno intrapreso una vasta gamma di iniziative quali progetti formativi, convegni, studi, posizioni congiunte e veri e propri accordi collettivi.

3. Il comitato paritetico per le Telecomunicazioni è stato istituito nel 1990 con Decisione della Commissione 90/450/CEE. I suoi componenti sono nominati dalla Commissione e durano in carica 4 anni.

Dopo l'istituzione del Dialogo Sociale Settoriale, nel '98, il passaggio dal comitato paritetico al Comitato di Dialogo Sociale Settoriale delle Telecomunicazioni è avvenuta solo nel 2000 ed è stata abbastanza controversa.

Il principale ostacolo è stata la rappresentatività della componente datoriale. Infatti, mentre nel Comitato paritetico le singole imprese di telecomunicazioni erano presenti a titolo individuale, nel CDS le due parti devono essere organizzazioni di rappresentanza.

Le principali imprese europee di telecomunicazioni sono associate all'ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association). ETNO rappresenta 45 aziende europee (anche extra UE), quasi tutte ex monopoliste, e non ha legami istituzionali con UNICE o CEEP. Ha pertanto incontrato difficoltà nel conciliare la propria funzione istituzionale, che non prevede alcun ruolo « sindacale », con la rappresentanza delle imprese nel CDS. Dopo quasi due anni di discussione l'ETNO ha sciolto le proprie riserve, prendendo atto di essere l'unica organizzazione credibile come « parte sociale » di settore, sia pure con piena coscienza dei propri limiti di rappresentanza e di mandato.

La componente sindacale nel Comitato è Union Network International, in particolare UNI-Europa Telecom, il sindacato europeo dei lavoratori delle telecomunicazioni.

Il Comitato ha adottato il proprio Regolamento. È interessante osservare che gli scopi ivi indicati sono soltanto lo scambio di informazioni, pareri, progetti comuni e studi, escludendo implicitamente ogni attività negoziale. Contemporaneamente si afferma che fra gli obiettivi del comitato ci sono lo sviluppo e la promozione del Dialogo Sociale nel settore TLC.

Il meccanismo di decisione previsto è l'unanimità (accordo di entrambe le componenti il Comitato).

Il Comitato in sessione plenaria (20 componenti per parte) si riunisce una volta l'anno, affidando ad un gruppo di pilotaggio il coordinamento delle attività decise in quella sede. Queste possono essere affidate a gruppi di lavoro.

Ad oggi esistono 4 gruppi, in corrispondenza delle aree di attività in cui il CDS si è impegnato nei suoi primi due anni di vita:

- Salute e sicurezza: sono stati predisposti « Principi europei per la creazione di un ambiente di lavoro adeguato nel settore delle telecomunicazioni » (la loro adozione è prevista nella sessione plenaria del 19 dicembre 2001).

- Formazione e qualificazione professionale: è stata pubblicata una ricerca su « Employment and Skills in Growing Business Areas of the Telecommunication Service Sector ». A giugno 2001, a Bruxelles, si è tenuta la conferenza « Connecting with Your Future: Delivering Skills for the IT Sector ».

- Paesi candidati all'ingresso nella UE: a settembre 2001 si è tenuto a Bala-tonkenese (Ungheria) un seminario sugli effetti sociali della privatizzazione e della liberalizzazione delle telecomunicazioni.

- Nuova organizzazione del lavoro: elaborazione di linee guida sul telelavoro, secondo quanto concordato nella Dichiarazione Congiunta di Lisbona.

In occasione del Consiglio Europeo di Lisbona (marzo 2000) è stata infatti elaborata una dichiarazione congiunta su: « Nuova organizzazione del lavoro e competenze per la modernizzazione, la crescita e la competitività nella Società dell'Informazione ». La dichiarazione è firmata da UNI-Europa Telecom e dalle 15 maggiori aziende europee di TLC ed impegna datori di lavoro e sindacati del settore a collaborare, col supporto dei governi nazionali e delle istituzioni comunitarie, perché:

— « prima della fine del 2001, tutti i dipendenti delle nostre aziende possano migliorare la propria conoscenza delle tecnologie dell'informazione e ricevere una formazione ICT essenziale;

— le competenze IT siano sviluppate e rese portabili mediante meccanismi di certificazione che siano riconosciuti in Europa;

— venga sviluppata una strategia europea per utilizzare nel settore una formazione ICT basata su Internet, che porti a qualifiche professionali certificate e portabili per tutti i dipendenti;

— durante il corrente anno e nel prossimo (2000-2001) sviluppino un insieme di linee guida volontarie per il telelavoro in Europa ».

4. Sulla base della dichiarazione di Lisbona il CDS ha affidato al gruppo « Nuova organizzazione del lavoro » il compito di predisporre il testo delle Linee Guida, da sottoporre all'esame del gruppo di pilotaggio e successivamente all'approvazione del CDS.

Formalmente il gruppo di lavoro è composto da 5 membri per ciascuna delle due parti.

Di fatto per parte sindacale il processo (o, volendo chiamare le cose col loro nome, il negoziato) è stato seguito con continuità dal Segretario di UNI responsabile delle TLC e da un sindacalista di British Telecom con funzioni di coordinatore e di portavoce.

Io ho svolto le stesse funzioni per la componente datoriale, che ha visto la presenza, più o meno costante, dei rappresentanti nel CDS di OTE (Grecia), British Telecom, Deutsche Telekom, Telenor (Norvegia) e Sonera (Finlandia). Già dalla composizione si evincono l'elevata informalità del modo di procedere (delegazioni ad assetto variabile), l'asimmetria tra la parte sindacale, riconducibile ad un soggetto negoziale unitario (UNI) e quella datoriale, composta da una pluralità di aziende, all'interno della parte datoriale, la presenza di culture di relazioni industriali profondamente diverse. Sempre per quanto riguarda le imprese va aggiunto che i negoziatori erano di varia provenienza professionale, in alcuni casi del tutto estranea alle relazioni industriali; e che, per quanto mi risulta, solo Telecom Italia ha sentito l'esigenza di raccordarsi con la propria associazione nazionale. Ricordo che nello stesso periodo Confindustria era coinvolta sia nelle audizioni parlamentari sul progetto di legge sul telelavoro,

sia, tramite UNICE, nella consultazione avviata dalla Commissione in vista di una possibile iniziativa comunitaria sullo stesso argomento.

Il processo negoziale è stato relativamente breve: tre incontri a Bruxelles, fra novembre 2000 e gennaio 2001, in presenza di un funzionario della Commissione, oltre alla sessione plenaria per la firma ufficiale, a febbraio, alla presenza della Commissaria Diamantopoulou. Il grosso dell'attività si è svolto, in coerenza con l'oggetto delle Linee Guida, mediante lo scambio di testi e la circolazione di pareri per posta elettronica.

La base di partenza sono stati due documenti, ovviamente generici, che le parti si sono scambiate preliminarmente all'inizio del negoziato e che hanno successivamente emendato, nella logica dell'avvicinamento fra le reciproche posizioni. All'inizio lo spirito prevalente è stato la collaborazione per un obiettivo comune. In qualche caso messaggi di posta elettronica riservati, nelle intenzioni, alla delegazione datoriale, sono stati candidamente fatti circolare fra tutti i componenti del gruppo (a onore delle mie controparti, devo ammettere che il contrario non è mai avvenuto).

È stato solo dopo il secondo incontro, quando si è deciso di lavorare per emendamenti sul testo di parte sindacale, che si è avviato un processo negoziale vero e proprio, telematico ma niente affatto virtuale. Anche a causa delle barriere culturali e linguistiche, si sono verificati incomprensioni ed incidenti diplomatici che, a un certo punto, hanno rischiato seriamente di far saltare l'accordo.

Al di là della condivisione di alcuni principi generali, infatti, al momento di trovare un'intesa sui testi si è riscontrato che si confrontavano due impostazioni radicalmente diverse.

Le imprese volevano un testo snello, che indicasse i principi cui doveva attenersi la contrattazione collettiva nelle diverse realtà nazionali e che fosse valido per tutti i telelavoratori dipendenti, a prescindere dal fatto che avessero o meno, in precedenza, lavorato in locali di pertinenza aziendale.

Il sindacato chiedeva un testo più strutturato, che indicasse soluzioni precise per l'attuazione dei principi concordati e prevedesse il mantenimento dei diritti per i telelavoratori che avessero precedentemente lavorato in azienda. Il caso di lavoratori assunti in funzione del telelavoro non doveva essere previsto neanche implicitamente: questo, paradossalmente, è stato il nodo più difficile da sciogliere. Era inoltre richiesto un processo di verifica puntuale dei risultati raggiunti. Ritengo corretto dire che il testo finale accoglie l'impostazione datoriale « principi, non soluzioni » e la non discriminazione fra chi telelavora essendo assunto appositamente e chi invece già lavorava nei locali aziendali; la struttura delle linee guida e i meccanismi di verifica sono sostanzialmente quelli proposti dal sindacato.

5. Commento ora brevemente alcuni punti delle Linee Guida.

Premessa

Da notare che, a differenza che nella dichiarazione di Lisbona, le Linee Guida si qualificano come un prodotto del Comitato settoriale di dialogo sociale per

il settore delle TLC. Per altro, anch'esse sono state firmate da UNI e da 15 aziende individualmente, sia pure nell'ambito di una sessione plenaria del CDS.

Va poi sottolineato che il CDS propone l'adozione delle Linee Guida « alle aziende di telecomunicazioni in Europa, su base volontaria e in conformità delle leggi e delle prassi in materia di contrattazione collettiva di ciascun paese ». Siamo quindi di fronte ad un invito a negoziare sull'argomento e ad alcune indicazioni di massima, non vincolanti per i destinatari. Le aziende firmatarie, nella generalità dei casi, hanno già in essere accordi sul telelavoro conformi ai contenuti delle Linee Guida.

Ambito di applicazione

Le parti si sono accordate quasi immediatamente sull'ambito di applicazione: si parla solo di lavoratori dipendenti e solo di telelavoro domiciliare o alternato casa-azienda. Sono quindi escluse forme di « lavoro mobile », lavoro in « centri satellite », ecc.

Principi

Sono le vere e proprie indicazioni per la contrattazione collettiva. Ne commento alcuni.

Al punto 1. si sancisce che l'accordo individuale (indispensabile, trattandosi di telelavoro domiciliare) deve trovare un quadro di riferimento nella contrattazione collettiva.

Il punto 2. sancisce il principio della parità di trattamento, con esplicita indicazione della tutela nel caso di passaggio dal lavoro nei locali aziendali al telelavoro. L'assegnazione ad un'unità produttiva è essenziale in riferimento, ad esempio, all'eventuale coinvolgimento del lavoratore in procedure di licenziamenti collettivi.

Al punto 4. la formulazione, particolarmente sfumata, sui costi accessori, tiene conto delle esigenze di alcuni paesi (soprattutto scandinavi), nei quali il telelavoro è molto diffuso ma scarsamente regolamentato ed il problema dei costi accessori è ricondotto nell'ambito della complessiva convenienza, per il lavoratore, di prestare la propria opera a domicilio.

Al punto 5. le politiche di valutazione non riguardano solo prestazioni e potenziale del dipendente, ma includono anche i colloqui fra il lavoratore ed il proprio responsabile che, in molte aziende, vengono utilizzati per un esame periodico complessivo della situazione di lavoro.

Al punto 6. si è voluto considerare il rischio che, ad esempio a seguito di uno sfratto, il telelavoratore non disponga più di un locale idoneo, senza però prevedere il diritto al « ritorno » nei locali aziendali (impossibile per definizione nel caso di chi sia stato assunto per telelavorare).

Il punto 12. è la soluzione individuata per soddisfare la richiesta sindacale di garantire la comunicazione (processo a due vie, a differenza della semplice informazione) fra i sindacati o i consigli aziendali (a seconda dei paesi), mediante il sistema informativo aziendale.

Come si può vedere, i principi si possono sintetizzare in un invito ad una

contrattazione collettiva che sancisca il principio di non discriminazione: i telelavoratori devono godere degli stessi diritti degli altri dipendenti. Qualora la loro particolare condizione lavorativa rischi di creare delle disparità, occorre intervenire per rimuoverle. Parimenti, l'azienda deve poter esercitare pienamente le proprie prerogative, nel rispetto della *privacy* di un dipendente che opera al proprio domicilio.

Sviluppi futuri

Nel 2002, se la Commissione Europea garantirà il sostegno necessario, il gruppo di lavoro che ha negoziato le linee guida provvederà ad un monitoraggio della contrattazione in materia di telelavoro sviluppatasi nelle aziende europee di TLC.

6. Nel *Libro Bianco sul Mercato del Lavoro in Italia*, presentato dal Governo nell'ottobre 2001, « Il Governo esprime grande interesse nei confronti della recente intesa intercategoriale sul telelavoro a livello comunitario sulla base di linee-guida od orientamenti ».

Si osserva che « poiché non si tratta di un accordo quadro non sarà necessario un intervento del Consiglio per rendere l'intesa vincolante tramite l'adozione di una direttiva che a sua volta dovrebbe essere trasposta. L'accordo resterà in un ambito strettamente privatistico e la sua attuazione su scala nazionale rimarrà del tutto nelle mani delle parti sociali ».

Le Linee Guida sono anche state valutate positivamente da UNICE in riferimento alla trattativa sul telelavoro che la stessa avvierà con il sindacato europeo il 12/10/01. E' auspicabile che il negoziato possa avere conclusioni analoghe a quelle ottenute nel CDS delle Telecomunicazioni. Eventuali linee guida concordate in quella sede, per altro, avrebbero indubbiamente una valenza ben più significativa di quelle concordate per le TLC: non solo per l'ambito di riferimento più ampio, ma anche per il diverso grado di rappresentatività degli attori coinvolti.

Il vasto consenso ottenuto dalle Linee Guida per il telelavoro deriva proprio dalla loro natura di *soft laws*. Queste, secondo il *Libro Bianco* « mirano ad orientare l'attività dei soggetti destinatari, senza per altro costringerli ad uno specifico comportamento, vincolandoli tuttavia al conseguimento di un determinato obiettivo ».

Da questa definizione appare immediatamente che l'efficacia delle *soft laws* dipende dalla loro vincolatività rispetto all'obiettivo da raggiungere, ovvero dall'esistenza di meccanismi sanzionatori, sia pure *soft* (per es. *peer pressure*), e in ultima analisi dalla legittimazione/rappresentatività dei soggetti che le emanano.

Credo che il dialogo sociale di settore, da questo punto di vista, abbia ancora molta strada da percorrere, almeno per quanto riguarda le telecomunicazioni. Ho cercato di evidenziare i limiti di rappresentatività delle parti coinvolte, le ambiguità del processo di ratifica delle decisioni prese congiuntamente, l'evanescenza dei meccanismi sanzionatori. In questo contesto è inevitabile che il processo (para-) negoziale sconti attriti ed ingenuità.

Con tutti i loro limiti, le Linee Guida hanno incontrato un vasto successo di critica e di pubblico. Spero che questo incentivi i protagonisti del dialogo sociale nelle telecomunicazioni a dare compiutezza formale ai propri processi negoziali.

Col tempo si svilupperà un'efficace rete di relazioni e si consolideranno le competenze necessarie.

7. Allegato. Linee Guida per il telelavoro in Europa

Il Comitato settoriale di dialogo sociale (CDS) per il settore delle telecomunicazioni è del parere che la modernizzazione dei mercati del lavoro sia un aspetto cruciale per lo sviluppo economico futuro dell'Europa.

I rapidi mutamenti nello scenario competitivo, unitamente allo sviluppo delle nuove tecnologie, rendono necessario modernizzare l'organizzazione del lavoro. Le nuove tecnologie, la concorrenza su scala planetaria e la velocità e il volume crescenti dell'informazione richiedono un'organizzazione e rapporti di lavoro flessibili e adattabili.

Fra i vari modelli organizzativi, il crescente ricorso al telelavoro è un chiaro segno della tendenza in atto verso un posto di lavoro più flessibile e mobile. Il telelavoro è di particolare rilevanza per le aziende di telecomunicazioni, dal momento che rappresenta un utile campo di applicazione per i loro prodotti e servizi. In questo contesto, il Comitato settoriale di dialogo sociale per il settore delle telecomunicazioni ritiene che principi di valenza europea sul telelavoro siano un significativo fattore di sviluppo per un'organizzazione del lavoro flessibile in tutte le aziende europee di telecomunicazioni. Pertanto esso ha adottato queste Linee Guida per il telelavoro, di cui propone l'adozione alle aziende di telecomunicazioni in Europa, su base volontaria e in conformità delle leggi e delle prassi in materia di contrattazione collettiva di ciascun paese. In tal modo, il CDS adempie all'impegno indicato nella dichiarazione congiunta per il Vertice di Lisbona.

Obiettivi

Il Comitato ritiene che il telelavoro, organizzato e introdotto come metodo di lavoro umano e socialmente significativo, possa risultare utile nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- flessibilità nell'organizzazione del lavoro;
- opportunità di lavoro per le regioni strutturalmente deboli e per le persone con disabilità;
- maggiore responsabilità per i singoli lavoratori nella programmazione ed esecuzione del lavoro;
- umanizzazione del lavoro;
- miglioramento dell'equilibrio tra vita professionale e personale;
- miglioramento della qualità e produttività del lavoro;
- più soddisfazione nella vita professionale;
- avvicinamento del lavoro alla persona.

Ambito di applicazione

In considerazione delle specificità del telelavoro a domicilio, il CDS sottolinea che i principi sotto indicati si riferiscono ai lavoratori dipendenti che, servendosi delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, svolgono le proprie funzioni interamente nel proprio domicilio, o prestano regolarmente nel proprio domicilio parte del proprio lavoro, mentre la parte restante viene svolta nei locali dell'azienda.

Principi

1. L'introduzione del telelavoro dev'essere effettuata di comune accordo fra le parti. Dovrebbero essere raggiunti accordi collettivi al livello appropriato (per es. aziendale o di settore) in modo da offrire un quadro di riferimento per la stipula di accordi individuali in materia di telelavoro. L'avvio del telelavoro avverrà sulla base dell'idoneità della persona, delle mansioni e dell'ambiente di lavoro.
2. I telelavoratori sono soggetti allo stesso trattamento previsto per chi lavora nei locali dell'azienda e sono assegnati ad una unità produttiva. Pertanto, il passaggio di un dipendente al telelavoro non ne compromette lo status e le condizioni di lavoro.
3. L'azienda provvede alla fornitura, all'installazione e alla manutenzione dell'attrezzatura necessaria, che dev'essere restituita al momento in cui cessa, per qualunque motivo, l'attività di telelavoro.
4. Il datore di lavoro dovrebbe prendere in considerazione la possibilità di farsi carico dei costi aggiuntivi dovuti al telelavoro.
5. I telelavoratori hanno diritto alle stesse possibilità di formazione e carriera di cui godono gli altri dipendenti dell'azienda e devono essere coinvolti nelle stesse politiche di valutazione adottate per gli altri dipendenti.
6. Qualora l'abitazione non sia più disponibile per il telelavoro, il datore di lavoro deve compiere tutti gli sforzi necessari per trovare all'interessato un posto alternativo, in conformità delle disposizioni della contrattazione collettiva e della legge.
7. Le normative sulla salute e la sicurezza applicate in azienda sulla base delle leggi e dei contratti collettivi si applicano, quando pertinenti, anche al domicilio dei telelavoratori.
8. Devono essere istituiti meccanismi atti a impedire che i telelavoratori vengano a trovarsi in una situazione di emarginazione e isolamento, se possibile anche prevedendo incontri regolari con gli altri colleghi e l'accesso alle informazioni interne.
9. I telelavoratori devono garantire la riservatezza e la sicurezza di tutte le attrezzature, i dati e le informazioni, in conformità della politica aziendale in materia di sicurezza e protezione dei dati.
10. I telelavoratori devono essere informati dei sistemi di verifica dell'efficienza introdotti per controllarne il lavoro. Nella misura del possibile, il controllo deve riguardare il risultato del lavoro anziché l'attività del lavoratore.

I sistemi di verifica devono essere in linea con quelli adottati per gli altri dipendenti, tenuto conto delle specificità del telelavoro.

11. Le visite dei dirigenti aziendali e dei colleghi al domicilio del telelavoratore devono essere concordate in anticipo con l'interessato.

12. I telelavoratori godono degli stessi diritti collettivi degli altri dipendenti, compreso il diritto alla comunicazione col consiglio d'azienda e i rappresentanti sindacali.

Sviluppi futuri

Il CDS raccomanda l'adozione di queste Linee Guida entro la fine del 2001, su base volontaria e in conformità delle leggi e delle prassi in materia di contrattazione collettiva di ciascun paese.

Il Comitato inoltre è disponibile a verificare l'adozione delle Linee Guida nel 2002.