Storie di azione e contrattazione collettiva – La missione del nuovo CCNL Telecomunicazioni: recuperare 7 anni e puntare al futuro

ADAPT - Scuola di alta formazione sulle relazioni industriali e di lavoro
Per iscriverti al **Bollettino ADAPT** *clicca qui*
Per entrare nella ***Scuola di ADAPT*** *e nel progetto* **Fabbrica dei talenti**
scrivi a: selezione@adapt.it

Bollettino ADAPT 23 novembre 2020, n. 43

La conclusione di un lungo percorso

Il settore delle telecomunicazioni attendeva da anni questo momento, per la precisione da 7 anni. Infatti, il CCNL Telecomunicazioni (d'ora in avanti "CCNL TLC"), sottoscritto per la prima volta nel 2000, non vedeva un suo rinnovo dal 2013, ultimo anno di rinnovo. Si tratta di un testo negoziale che, applicandosi a circa 120.000 lavoratori, si attesta tra i CCNL principali del sistema di relazioni industriali italiano. **Il rinnovo è anche quantitativamente importante in quanto riguarda 40 articoli sui 58 presenti** e rappresenta un'ottima prova di come le parti negoziali siano state in grado di recuperare questi 7 anni di attesa. Inoltre, è da considerare come le parti abbiano voluto fortemente ragionare secondo una logica di filiera, ricomprendendo nell'ambito di applicazione del CCNL TLC anche il settore dei *call center*, già disciplinati dal c.d. T.U. Call Center, datato 31 luglio 2017 e modificato il 20 ottobre scorso.

Il ruolo delle collaborazioni nelle attività di vendita di beni e servizi e di recupero crediti realizzati attraverso "call center outbound"

Come anticipato, il CCNL TLC esercita la propria efficacia anche nei confronti dei lavoratori del nutrito settore dei *call center* che conta circa 30.000 dipendenti e che è da sempre oggetto di una attenzione particolare da parte delle relazioni industriali di questo settore. Nello specifico, si registrano fin dal 2013 delle intese volte a regolare questa specifica tipologia di rapporto di lavoro, la cui disciplina è stata, come detto, inserita in un apposito testo unico che le parti sono andate ad integrare con l'accordo del 20 ottobre.

Nello specifico l'accordo, il quale è recepito dallo stesso CCNL, trattata di due elementi in particolare: la determinazione del compenso e l'ambito applicativo. Partendo dal primo, le parti confermano, al fine di evitare fenomeni di *dumping* e garantire la sostenibilità economica del settore, che il livello retributivo orario minimo coincida con il minimo tabellare del II livello di inquadramento del CCNL TLC. È inoltre prevista una franchigia relativa alla durata delle attività complementari (preparatorie e c.d. di *after call work*) pari a 6 minuti per ogni ora lavorata. Per quanto riguarda la definizione dell'ambito di applicazione dell'intesa, le parti hanno convenuto nell'ampliare lo stesso ricomprendendo attività di raccolta fondi e di acquisizione del consenso ai fini del trattamento di dati a fini commerciali e statistici.

È però da sottolineare come l'importanza di questo accordo sia da ritrovarsi anche su un pian differente rispetto a quello dei contenuti. Questa intesa, infatti, rappresenta uno dei pochi esempi di esercizio del potere derogatorio previsto dall'art. 2 comma del d.lgs. 81/2015 il quale, in materia di collaborazioni organizzate dal committente, esclude l'applicazione del comma 1 (estensione della disciplina in merito al rapporto di lavoro subordinato) e, alla lettera A, permette ad accordi collettivi firmati da organizzazioni comparativamente più rappresentative di porre discipline specifiche riguardanti il trattamento economico e normativo, in ragione delle particolari esigenze produttive ed organizzative del relativo settore.

Un CCNL di filiera inserito nel Patto della Fabbrica

Non è possibile dimenticarsi del fatto che il rinnovo abbia agito su un testo contrattuale che non aveva ancora recepito le importanti innovazioni introdotte dal T.U. sulla Rappresentanza (2014) e dal Patto della Fabbrica (2018). Il CCNL si apre proprio calando nel settore i valori presenti all'interno di quest'ultimo A.I. Le parti infatti ribadiscono la natura di pubblica utilità dell'attività delle imprese operanti nel settore, la centralità di un sistema di relazioni industriali autonomo e partecipativo, la necessità di sviluppare un meccanismo di misurazione delle rappresentatività per rendere efficiente la contrattazione stessa e per contrastare pratiche di *dumping contrattuale.* Su queste affermazioni di principio è da notare come le parti abbiano voluto strutturare **un sistema di clausole di esigibilità volto proprio a rendere efficacie e vincolante il sistema contrattuale sviluppato attraverso il CCNL**. Nello specifico le parti prevedono che, al sorgere di una controversia collettiva relativa all'applicazione del sistema di

relazioni industriali, si debba partire da un tentativo di conciliazione a livello territoriale per poi passare, in tempi certi, al livello nazionale e arrivare, come ultima istanza prima di adire all'autorità giudiziaria, a sottoporre la questione ad una "Commissione di Esperti", composta da giuslavoristi individuati pariteticamente. **È infine definito come *extrema ratio* anche una sanzione economica di 400 euro a carico della parte inadempiente da destinare ad iniziative benefiche**.

Passando ad analizzare il sistema di relazioni industriali oggetto del sistema di esigibilità**, è necessario sottolineare come all'art. 2 le parti mostrino l'intenzione di investire sulla filiera delle telecomunicazioni**. Infatti, la norma, denominata "Politiche di sviluppo della Filiera", indica come strumenti per realizzare questo sviluppo il c.d. **Forum nazionale** e la diffusione della "cultura di settore" attraverso **il recepimento dell'Accordo Quadro** (21 febbraio 2019) **relativo** alle attività di settore dei servizi di *Customer Relationship Management* (**CRM**) e *Business Process Outsourcing* (**BPO**). Il primo strumento ha il compito di essere un luogo di confronto costruttivo sui temi più decisivi inerenti all'attività di settore: classificazione del personale, pari opportunità e sicurezza, controllo a distanza, lavoro agile, andamento di mercato. Il secondo strumento è finalizzato ad ancorare saldamente queste attività al sistema contrattuale del CCNL TLC, garantendo, per quanto riguarda le attività *inbound*, una tutela del lavoro rispetto al costo orario, alla disciplina del cambio di appalto e all'introduzione di nuove tecnologie. Per le attività *outbound* si rimanda, invece, al T.U Call Center modificato il 20 ottobre. Inoltre, sempre recependo l'AQ del 21 febbraio 2019, le parti si impegnano a sviluppare pratiche di contrasto della concorrenza sleale che si sostanziano nel richiedere un diverso sistema di incentivi pubblici, nel garantire l'applicazione del CCNL TLC in tutto il settore e nel superare il principio di gratuità per i servizi di assistenza. Infine, viene sancito l'impegno delle parti a volere affrontare la transizione digitale attraverso un cospicuo investimento in formazione professionale in questo settore, ribadendo al contempo la necessità di un sistema di ammortizzatori sociali riformati e sviluppando il Fondo di Solidarietà di settore.

Un fondo per le politiche attive

Un ulteriore elemento innovato di questo rinnovo è rappresentato proprio dall'impegno delle parti nell'ambito delle politiche attive. All'art. 58, infatti, si fa proprio riferimento alla costituzione di un **Fondo di Solidarietà Bilaterale per la filiera delle Telecomunicazioni**

quale strumento di supporto delle politiche attive e passive del lavoro. Le parti inoltre allegano al CCNL uno specifico avviso comune per la costituzione del Fondo nel quale è possibile ritrovare gli impegni reciproci assunti rispetto a questo strumento. Questo specifico accordo, appoggiandosi all'art. 26 del d.lgs. 148/2015, avvia l'istituzione del suddetto fondo, definendo la misura dei contributi a carico delle imprese e dei lavoratori, mentre rinvia ad un momento successivo la normazione più dettagliata. Ciò che invece è già possibile individuare sono le finalità per le quali il fondo è istituito e che sono definite dalla stessa normativa nazionale: **sostenere il reddito dei lavoratori, favorire il ricambio generazionale attraverso incentivi all'esodo, contribuire al finanziamento di programmi formativi**. È da sottolineare come questo fondo rappresenti sicuramente uno degli elementi più innovativi del rinnovo, soprattutto per il momento storico nel quale si decide di scommettere su questo strumento.

Un inquadramento basato sulle nuove professionalità

Un altro elemento innovativo presente in questo rinnovo è costituito dall'aggiornamento dei profili professionali legati ai livelli contrattuali. All'art. 23, sono introdotte, infatti, 26 nuove figure professionali che sono volte a rispecchiare le nuove professionalità generate dai processi di trasformazione digitale che attraversano il settore. L'entità di questo intervento non rende agevole un approfondimento specifico di ogni profilo. È possibile però citare alcune di queste nuove professionalità che si ritrovano inserite nel sistema di classificazione del personale. **Per la prima volta infatti vengono riconosciute professionalità come quelle del *social media specialist*** (che si occupa di monitorare l'azione social dell'azienda), del *web producer* (che sviluppa pagine e piattaforme web), del ***digital caring*** (che monitora i processi di interazione digitale con i clienti), del ***big data analist*** (che analizza ed interpreta l'enorme mole di dati che viene raccolta dalle imprese del settore), del ***cloud architecht*** (che progetta le soluzioni di *cloud* più adatte alle esigenze di *business*) e del ***cloud engineer*** (che gestisce soluzioni sul *cloud* attraverso l'utilizzo di strumenti innovativi per la gestioni delle architetture). **Questo intervento più di tutto mostra la forte volontà delle parti di recuperare il tempo intercorso dall'ultimo rinnovo e proiettare il sistema contrattuale nel futuro.**

Welfare e conciliazione al centro: smart working, Banca Ore Solidale, congedi e permessi

È impossibile ignorare un altro aspetto centrale di questo rinnovo: l'investimento delle parti rispetto a strumenti volti a favorire una maggiore conciliazione vita-lavoro e ad attrezzare il sistema contrattuale del necessario per gestire le sfide poste dalla pandemia.

Innanzitutto, l'art. 22, dedicato inizialmente solo alla disciplina del telelavoro, è aggiornato con l'inserimento della disciplina del lavoro agile, anche sotto la pressione degli eventi pandemici. Nello specifico le parti si premurano di definire il lavoro agile, differenziandolo dal telelavoro, e di recepire quanto stabilito dal Protocollo sul lavoro agile firmato il 30 luglio scorso, in attesa della definizione di una disciplina completa attraverso un Accordo Quadro specifico. Sempre nell'ambito di favorire l'implementazione di soluzioni di flessibilità e conciliazione, all'art. 26 viene introdotta la norma che riconosce alla contrattazione aziendale la possibilità di apportare una riduzione dell'orario di lavoro a parità di salario, definendo al contempo le modalità di compensazione.

Inoltre, è introdotta, all'art. 31 bis, la Banca Ore Solidale, attraverso la quale si permette ai lavoratori di sostenere i propri colleghi, che necessitino di ore aggiuntive di permesso per assistere i propri parenti (fino al primo grado) bisognosi di cure costanti, attraverso la cessione gratuita di ferie maturate e non consumate.

All'art. 32 sono invece apportate delle modifiche in merito a permessi e congedi. Nello specifico, è esteso l'utilizzo del permesso di 3 giorni per eventi particolari anche all'ipotesi di ricovero del figlio minore di 14 anni. Allo stesso modo è esteso il congedo per eventi e cause particolari per assistere figli affetti da DSA e per le donne vittime di violenze di genere.

Infine, è necessario segnalare l'intento delle parti a sostenere i dipendenti che devono necessariamente sottoporsi a terapie "salva vita" attraverso l'aggiunta al periodo di comporto già previsto di 120 giorni retribuiti al 50%.

Parte economica

La collocazione della parte economica in conclusione di questa breve analisi mostra la cospicua presenza di elementi degni di un commento ulteriori rispetto al classico tema della retribuzione. È giusto però ricordare come le parti abbiano compiuto una sintesi tra i loro interessi raggiungendo

un accordo sulla parte economica il cui risultato è sicuramente degno di nota. **Nello specifico è previsto un aumento dei minimi tabellari di 100 euro diviso in tre *tranche* e il riconoscimento di un contributo *una tantum* di 450 euro** che verrà erogato il mese successivo lo scioglimento della riserva in modalità differenti rispetto al settore. Infine, è necessario sottolineare l'introduzione di un **Elemento Retributivo di Settore (ERS)** che, oltre a ristorare le perdite legate all'inflazione, redistribuisce somme di salario legate alle dinamiche produttive tipiche del settore

È quindi possibile evincere da questa analisi che, con questo rinnovo, il settore delle telecomunicazioni non ha solamente rinnovato il proprio CCNL di riferimento dopo una attesa di 7 anni ma si è contestualmente proiettato verso il futuro in momento nel quale è necessario, più che in tempi ordinari, mostrare creatività e progettualità.

Giacomo Pigni

Scuola di Dottorato di ricerca in Apprendimento e Innovazione nei contesti sociali e di lavoro

ADAPT, Università degli Studi di Siena

@PigniGiacomo