



ASSOLOMBARDA

Incontro informativo

Rinnovo contratto Telecomunicazioni

Milano, 4 aprile 2013

Copyright © 2013 Assolombarda



ASSOLOMBARDA

Rinnovo contratto Telecomunicazioni

Marco Rendina – Responsabile Lavoro e Relazioni
Industriali - ASSTEL

Milano, 4 aprile 2013

Decorrenza e durata

1 gennaio 2012 – 31 dicembre 2014

Le modifiche decorrono dal 1 febbraio 2013 (data della firma), salvo per quelle diversamente specificate e sono applicabili dal (data scioglimento riserva)

Sistema di relazioni sindacali

Nella premessa le Parti recepiscono le Premesse dell'Accordo interconfederale 28 giugno 2011

Le Parti hanno altresì convenuto di incontrarsi entro giugno 2013 per valutare impatti e eventuali opportunità generati da misure incentivanti produttività e competitività

Sistema di relazioni sindacali – Assetti contrattuali

Riconosciuta la legittimazione negoziale del Coordinamento nazionale RSU, ove costituito.

Possibilità di stabilire a livello aziendale clausole di c.d. «tregua sindacale».

Possibilità di concordare, a livello aziendale, «intese modificative» del CCNL.

- Soggetti
- Presupposti
- Materie
- Procedura

Intese modificative

Il CCNL individua:

Soggetti: Azienda, assistita da Associazioni territoriali e RSU con OO.SS. territoriali o, nelle aziende più complesse, Coordinamento nazionale RSU e Segreterie Nazionali OO.SS.

Presupposti: Sostenere e/o migliorare la competitività dell'impresa e la sua occupazione

Materie: Gestione della prestazione lavorativa e delle relative indennità; Organizzazione del lavoro (incluso assetto inquadramentale purchè in coerenza con nuovi modelli produttivi); Articolazione dell'orario di lavoro (fermi restando i limiti massimi previsti dal CCNL)

Procedura: Informazione ad Asstel e alle Segreterie Nazionali OO.SS. Dell'avvio del negoziato e trasmissione accordo.

Contratto a termine

Riduzione dell'intervallo tra due contratti a termine tra gli stessi soggetti a:

- 20 giorni, per contratti di durata \leq a sei mesi
- 30 giorni, per contratti di durata superiore a sei mesi,

nelle seguenti ipotesi:

- avvio nuova attività
- lancio di un prodotto o servizio innovativo
- implementazione di un rilevante cambiamento tecnologico
- avvio, rinnovo, proroga di una commessa a termine
- esecuzione di opera o servizio di carattere temporaneo
- sostituzione di lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto

Part-time (1)

Il «nuovo» supplementare

Dove si può applicare ?

Strutture di customer care delle aziende che applicano il CCNL. Escluse aziende con accordi di riduzione orario.

Quando può applicarsi ?

Sussistenza di specifiche esigenze di organizzazione del servizio, quali:

- necessità saltuarie o ricorrenti derivanti da incrementi di volumi di attività
- sostituzione di personale assente con diritto alla conservazione del posto (no sciopero)

Chi può prestarlo?

Volontari (ma con attenzione ad un' «equa distribuzione»)

Come viene retribuito?

Normale paga oraria

Part-time (2)

Il «nuovo» supplementare

Limiti:

Limite massimo orario settimanale (40 h.)

Limite massimo giornaliero del corrispondente lavoratore a tempo pieno

Limite massimo mensile:

- Pt fino a 4 h. giornaliera: 45 h. mensili
- Pt fino a 5 h. giornaliera: 35 h. mensili
- Pt fino a 6 h. giornaliera: 30 h. mensili

Le ore prestate oltre i suddetti limiti sono compensate con la paga oraria più la maggiorazione del 20% o 24% (ex comma 7 art. 18 CCNL)

Di norma le prestazioni di lavoro supplementare devono essere contigue alla prestazione di lavoro ordinaria

Part-time (3)

«Adeguamento» dell'orario pt

Procedura: Entro il mese di maggio l'azienda incontra le RSU (o il coordinamento nazionale).

Oggetto dell'incontro: verificare la possibilità dell'adeguamento dell'orario contrattuale dei lavoratori pt.

Riferimento: utilizzo del «nuovo» supplementare nei dodici mesi precedenti

Condizione: compatibilità con andamento organizzativo e produttivo dell'azienda.

Regola: se il ricorso al lavoro supplementare ha superato il 30% di quello massimo teoricamente effettuabile dal complesso dei lavoratori part-time, adeguamento nel limite massimo del 10% delle ore di supplementare svolto. Il valore di riferimento si ottiene moltiplicando per 11 le ore massime mensili effettuabili per ciascun profilo orario per il numero di lavoratori part-time componenti l'organico medio dei dodici mesi precedenti.

Part-time (4)

«Adeguamento» dell'orario pt

Cosa avviene se l'azienda non rispetta quanto previsto dal CCNL?

Nell'anno successivo, riduzione dei limiti mensili del 25%

Nel secondo anno, divieto di utilizzare il «nuovo» supplementare

Ma,

se nell'incontro annuale si conviene che non ricorrono le condizioni per l'adeguamento dell'orario, le «penalizzazioni» di cui sopra non trovano applicazione.

Part-time (5)

«Adeguamento» dell'orario pt

Esempio:

un'impresa occupa mediamente 5 dipendenti pt a 4 ore e 5 dipendenti pt a 6 ore.

Ore teoricamente lavorabili: $(5 \times 45 \times 11) + (5 \times 30 \times 11) = 4.125$ ore

Soglia per adeguamento orario (30%) = 1.237,5 ore.

Ore consuntivate: 2.000

Ore utilizzabili per adeguamento dell'orario di lavoro (10% del consuntivato) = 200.

Part-time (6)

Altre misure previste

Trasformazione: Accoglimento – compatibilmente con esigenze tecniche e organizzative – delle domande di trasformazione da ft a pt nelle unità produttive nelle quali si faccia ricorso ad ammortizzatori sociali.

Informazione: Nella «informativa annuale», informativa su:

- Contratti pt stipulati e trasformazioni pt/ft e viceversa
- Professionalità interessate
- Ricorso al supplementare
- Andamento complessivo del «nuovo» supplementare
- Distribuzione del «nuovo» supplementare tra i lavoratori interessati

Apprendistato (1)

Soluzioni in linea con novità legislative
(decreto legislativo 167/2011 e Accordo interconfederale 18/4/2012)

Principali novità

Periodo di prova:

6 mesi per lavoratori con destinazione finale a livelli 5,6,e 7

3 mesi, per lavoratori con diverso livello di destinazione finale

Durata massima: 36 mesi

Periodo di sotto inquadramento:

18 mesi, due livelli inferiori a quello di destinazione

18 mesi, un livello inferiore a quello di destinazione

Salvo: laureati → livello finale dopo 30 mesi

se destinazione 3° livello, solo un livello di sotto inquadramento

Apprendistato (2)

Condizioni per nuovi contratti di apprendistato professionalizzante:

Mantenimento in servizio del 70% degli apprendisti venuti a scadenza nel triennio precedente (salvo quanto previsto dal comma 12 dell'art. 20 CCNL).

Se non rispettato 70%, possibile assumere numero dei confermati + uno e, se nessuna conferma, uno.

Formazione:

- Tecnico/professionale/specialistico: 80 ore medie annue
- Base e trasversale: max 120 ore nel triennio (max 40 per ciascun anno con possibilità di anticiparne 20 all'anno precedente)

Può essere effettuata in aula, on the job, in affiancamento

Telelavoro

Costituzione dell'Osservatorio Nazionale

Scopo: Costituire una sede di analisi, verifica, confronto e proposta tra le Parti e creare un “centro di competenze” sull'utilizzo dell'ICT (Information & Communication Technology) nello svolgimento dell'attività lavorativa.

Oggetto: tutti i temi collegati al telelavoro. I risultati saranno messi a disposizione del mondo del lavoro e delle imprese e potranno costituire elementi di specifica consulenza da proporre a quei soggetti pubblici e privati che manifestino interesse in materia.

Composizione: 12 rappresentanti, 6 per la parte sindacale e 6 per la parte imprenditoriale. Ai lavori dell'Osservatorio possono essere invitati esperti di provata competenza in materia, individuati congiuntamente dalle Parti.

Ove ritenuto opportuno le parti potranno esprimere, all'unanimità dei componenti, un “avviso comune” da sottoporre all'attenzione di Enti ed Istituzioni pubbliche, con le modalità che saranno caso per caso individuate.

Inquadramento

Nuovi profili professionali esemplificativi

Per seguire l'evoluzione della filiera sono state individuati quattro nuovi profili professionali:

al 5° livello

- Specialista gestione frodi (fraud specialist)
- Operatore/addetto prestazioni obbligatorie (security operations specialist)

al 5° livello S

- Junior specialist di processo di operatore tlc

al 6° livello

- Specialist di processo di operatore tlc

Orario di lavoro

Durata media dell'orario di lavoro: calcolo su 12 mesi

ROL e EF: rafforzata regola fruizione nell'anno di maturazione.

ROL e EF residui: continuano a confluire nel «conto ore» per 24 mesi, ma, in situazioni di difficoltà aziendali economiche e/o produttive, l'azienda, previo esame con le RSU potrà disporre la fruizione.

ROL nelle strutture di customer care:

L'azienda può chiedere ai lavoratori pt, per esigenze tecniche/produttive – previo esame con la RSU – di non prestare attività anche per un numero di ore pari al 30% dei ROL spettanti nell'anno (nonché per le ore in «banca ore», dove è stata eliminata la franchigia).

Orario di lavoro (2)

Esempio gestione flessi nelle strutture di customer care

Lavoratore part-time addetto ad una struttura di *customer care* con orario di quattro ore

accantonamento nel conto ore: 12 ore di permessi (rol ed ex festività)

accantonamento in banca ore: 0

ROL dell'anno utilizzabili: 30% di 36 ore = 10,8 ore

Totale ore utilizzabili previo esame con le RSU: $(12+0+10,8) = 22,8$

Per le ore non lavorate, il lavoratore percepirà, conseguentemente, la normale retribuzione.

Certificazione di malattia

Il contratto nulla ha innovato rispetto alle soluzioni prospettate dall'Accordo Interconfederale a cui le aziende già si erano adeguate

n.b. mantenuta solo, nell'ipotesi residuale di certificazione cartacea, la previsione di miglior favore per le malattie brevi

Codice disciplinare

Obiettivo: maggiore certezza dopo riforma Fornero

E' stato **introdotto un nuovo principio** tra i doveri del lavoratore (art. 45)

Sono stati **chiariti** i criteri di applicazione della **procedura di irrogazione della sanzione** (art. 46)

Codice disciplinare (2)

Tipizzazione delle condotte

E' stato specificato che il danno al patrimonio aziendale si riferisce non solo ai beni (patrimonio materiale) ma anche ai servizi (patrimonio immateriale)

Si è stabilito che i comportamenti lesivi della dignità della persona sono puniti solo con sanzioni espulsive

E' stata introdotta la fattispecie della visualizzazione del traffico telefonico della clientela non riconducibile all'ordinario svolgimento dell'attività lavorativa, punita con il licenziamento senza preavviso

Appalti

Rafforzamento del quadro di regole, salvaguardando la libertà d'impresa

Affidamento appalti nell'ambito delle attività di customer care ad aziende che rispettino:

- consistenza imprenditoriale dell'appaltatore (o del Gruppo di appartenenza) che garantisca tanto l'autonomia organizzativa, che quella finanziaria derivante da una diversificazione del portafoglio ordini;
- assenza di procedure concorsuali in atto al momento della stipula;
- applicazione del presente CCNL o di un CCNL ad esso complessivamente equivalente;
- presenza di un codice etico aziendale dell'appaltante e dell'appaltatore coerente con i principi di responsabilità sociale d'impresa;
- assenza, all'atto della stipula o dell'eventuale rinnovo del contratto di fornitura, di comportamenti/situazioni in contrasto con i principi di garanzia della legalità.

Appalti (2)

Eccezioni ai requisiti

Per garantire specifiche situazioni che sono comunque considerate meritevoli sul piano sociale (es. affidamento a cooperative di disabili), non è necessaria la ricorrenza dei requisiti della diversificazione del portafoglio ordini e l'applicazione del CCNL TLC o equivalente;

Per le iniziative di start up non è richiesta la ricorrenza del requisito della diversificazione del portafoglio ordini

Appalti (3)

Grave crisi occupazionale per cambio appalto customer care

In caso di gravi crisi occupazionali collegate a intervenuto cambio di appalto, in presenza di richiesta delle Segreterie nazionali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il CCNL l'Impresa committente convocherà un incontro entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta.

L'incontro sarà dedicato all'analisi della situazione, per approfondire le ragioni della decisione e individuare le eventuali possibilità per gestire e/o favorire la soluzione dei problemi occupazionali.

Appalti (4)

Organismo paritetico

Missione:

- monitorare l'andamento complessivo delle dinamiche di mercato relative alle attività di Customer Care conferite in appalto nell'ambito del settore
- verificare il rispetto dei principi di cui al presente articolo anche per il tramite di **raccomandazioni** indirizzate ai soggetti giuridici interessati.

In sede di definizione del Regolamento, entro il mese di giugno 2013, saranno definiti i dati necessari per l'operatività dell'Osservatorio stesso.

Sanità integrativa di settore

Impegno di Asstel, SLC/CGIL, FisTel/CISL e UILCOM/UIL a incontrarsi entro il mese di aprile 2014 per analizzare - anche sulla base dei dati consuntivi e previsionali di andamento messi a disposizione dal gestore della copertura in atto - la situazione e le azioni da attuare per favorire lo sviluppo del Fondo sanitario (costituito e non ancora operativo), nonché le condizioni per assicurare l'attuazione dello scopo previsto dal CCNL TLC.

Nuove tecnologie e tutela dei lavoratori

Primo CCNL ad individuare «schema di riferimento comune» con cui si è inteso agevolare la conclusione degli Accordi ex art. 4, comma 2, l. n. 300 del 1970 al pertinente livello.

A tal fine sono indicati:

- principali sistemi operativi comuni al Settore (salve specificità aziendali)
- linee guida raccolte in uno schema di riferimento comune, identificate come punto di equilibrio tra tutela dei lavoratori e esigenze organizzative e produttive delle imprese