

PIATTAFORMA RINNOVO CCNL TLC 2023/2025

SCENARIO del SETTORE e PROPOSTE

Il settore delle Tlc, che avrebbe dovuto essere il motore dello sviluppo digitale ed economico dell'Italia, attraversa invece una profonda crisi da anni e rappresenta un paradosso tutto italiano, frutto di molteplici situazioni.

Come un mercato poco rispettoso delle regole nel quale le gare al massimo ribasso risultano purtroppo essere ancora la normalità, investimenti per la Rete sempre più ingenti a fronte di **contrazioni imponenti dei ricavi**, stimati in una perdita di circa 1 mld di euro l'anno, concorrenza esasperata sui prezzi delle tariffe telefoniche con effetti distortivi del mercato, **delocalizzazione all'estero** delle attività dei contact center, aziende pubbliche o partecipate che provano ad **eludere in ogni modo la clausola sociale nei cambi di appalto**, utilizzo sempre più invasivo di sistemi di **Intelligenza Artificiale**, ricorso massivo agli ammortizzatori sociali, ricadute in termini di **perdita di posti di lavoro**.

In questo contesto si inserisce il tema della Transizione Digitale, che è uno dei 6 pilastri per le strategie di rilancio della nostra economia, che occupa circa il 25% dei fondi assegnati al nostro Paese e rappresenta un obiettivo imprescindibile da centrare in chiave di tenuta/sviluppo occupazionale, attraverso investimenti in tecnologie, infrastrutture, digitalizzazione della Pubblica Amministrazione, raggiungimento degli obiettivi previsti dalla **Strategia Cloud Italia**.

Tuttavia, per definire un completo processo di transizione digitale del nostro Paese, considerata l'età media della popolazione, occorre attuare un preciso piano nazionale di **alfabetizzazione digitale**, oltre quello già avviato nelle scuole, che coinvolga la restante popolazione, ivi compresa quella over 65, che ha una capacità di spesa quasi un quinto dell'intero ammontare dei consumi medi delle famiglie italiane.

Un settore in continua evoluzione che sta modificando la sua struttura, con lo **scorporo della Rete Tim** e l'acquisizione della NetCo da parte del fondo americano KKR, una possibile successiva fusione con **Open Fiber**, lo scorporo di **WindTre in Società della Rete e Società dei Servizi** analogamente a quello previsto in Tim, operazioni contestate dal Sindacato per la preoccupazione della futura tenuta industriale ed occupazionale.

Ed ancora l'avvio di un processo di consolidamento fra gli altri competitor (**Iliad/Vodafone, Fastweb/WindTre**), per ridurre il numero degli Operatori attivi nel mercato italiano e migliorare le potenzialità di business.

In questo quadro, l'ulteriore problema legato alla questione dei cosiddetti **OTT** (Over the Top, come ad esempio, Meta, Netflix, Google/YouTube), i quali, a fronte di enormi ricavi, utilizzano gratuitamente le infrastrutture di Rete per oltre il 50% del traffico internet, costringendo gli Operatori a continue implementazioni per supportare l'evoluzione dei servizi offerti (ad es. whatsapp). Vedremo se la consultazione pubblica lanciata lo scorso anno dalla Commissione Europea sulla **Fair Share** (equa condivisione: una tassa da applicare verso gli OTT per contribuire economicamente allo sviluppo delle infrastrutture e dei servizi offerti dalla Rete) vedrà la nascita di un regolamento o una direttiva che obbligherà gli stessi a farsi carico di parte dei costi in questione.

INTELLIGENZA ARTIFICIALE – CYBERSECURITY – FORMAZIONE

La rivoluzione tecnologica che stiamo vivendo, quella basata sull'intelligenza artificiale, è diversa da quelle che ci hanno preceduto poiché è arrivata all'improvviso e richiede un adeguamento rapido e continuo, come la nostra capacità di apprendimento e trasformazione. La utilizziamo quotidianamente, in ogni campo, dall'industria alla sanità, dalla finanza all'intrattenimento, anche inconsapevolmente ogni volta che facciamo dal nostro smartphone una ricerca su internet: è inquietante la precisione con la quale il display del device ci mostra i risultati più calzanti con le nostre esigenze.

L'**Intelligenza Artificiale** rappresenta, innegabilmente, un volano di sviluppo economico e sociale; in termini di competitività industriale si pone come una priorità assoluta. Necessità però, a nostro avviso, di essere governata ed accompagnata nella sua evoluzione, attraverso un confronto costante tra la politica, le Parti Sociali, le realtà imprenditoriali e le associazioni dei consumatori, auspicando un **Tavolo ministeriale ad hoc e permanente**.

La preoccupazione che l'utilizzo sempre più massivo dell'I.A. produca un saldo negativo tra nuova occupazione ed occupazione persa sembra anche essere confermata anche da un recentissimo ed autorevole studio condotto dal Fondo Monetario Internazionale, secondo il quale **l'I.A. interesserà il 40% dei posti di lavoro in tutto il mondo**, la metà delle cui attività attualmente sono svolte dall'uomo, ma possono essere facilmente replicabili.

Positiva l'introduzione dell'**Artificial Intelligent Act** (A.I. Act) approvato dall'Europarlamento lo scorso maggio, una serie di norme universali da applicare all'Intelligenza Artificiale nel prossimo futuro. Per quanto ci riguarda manca ancora l'applicazione di un vero e proprio "**codice etico dell'algoritmo**", che prevenga possibili incidenti o discriminazioni da parte delle macchine, un decalogo di "algoretica" come la definisce Padre Benanti, il nuovo Presidente della Commissione A.I. per l'Informazione ed unico rappresentante italiano del Comitato per l'A.I. all'ONU.

Nel settore Tlc ed in particolare nel mondo del **CRM-BPO, i posti di lavoro a rischio sono già una evidenza** con la quale doversi confrontare, per via della evoluzione del mercato, della riduzione dei costi, dell'aumento della produttività dovuta ai processi di automazione.

Il **Decreto Trasparenza**, recependo la Direttiva Europea sulle condizioni di lavoro eque, trasparenti e prevedibili, ha introdotto importanti **obblighi informativi** nei confronti dei lavoratori per rendere oggettivamente misurabile l'efficacia protettiva dei propri sistemi gestionali automatizzati, sia quelli decisionali che di monitoraggio. Successivamente, la norma è stata riscritta nel **Decreto Lavoro**, imponendo gli obblighi informativi solo in presenza di sistemi **'integralmente' automatizzati** e specificando che tali obblighi **non si applicano ai sistemi protetti da segreto industriale**. A tal proposito invitiamo le Aziende a cogliere una opportunità strategica: condividere con le organizzazioni sindacali la responsabilità di validazione/rendicontazione dei modelli organizzativi, rispetto all'efficacia preventiva nella tutela dei lavoratori. Il decreto, infatti, riconosce alle organizzazioni sindacali il diritto a conoscere il concreto funzionamento dei sistemi automatizzati, ma non stabilisce il diritto a negoziare, ovvero ad avviare, a seguito della ricezione delle informazioni dovute, un confronto sindacale vero e proprio. **Si potrebbe cogliere la possibilità di essere il primo CCNL che recepisce al suo interno una specifica parte inerente l'Intelligenza Artificiale ed una reale forma di partecipazione dei lavoratori, con l'istituzione di una Commissione permanente mista Aziende/OO.SS. firmatarie, per monitorare e governare l'evoluzione dei nuovi sistemi automatizzati in un'ottica di "trasparenza algoritmica", ma anche di verifica sulle internalizzazioni che devono essere orientate prioritariamente ad incrementare il lavoro umano e non l'I.A..**

Strettamente correlata allo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale vi è la **cybersicurezza**, indispensabile per le aziende per prevenire gli attacchi informatici sempre più sofisticati e proteggere i dati sensibili in un mercato che vale miliardi di euro a livello globale.

Oltre agli investimenti aziendali nei processi e tecnologia di sicurezza informatica, occorre formare i lavoratori in questa disciplina.

La **formazione** rappresenta il punto principale sul quale investire risorse per la **riqualificazione dei lavoratori**.

Il **Fondo di Settore** appena costituito dovrà essere il perno di questo processo.

Il 2023 è stato proclamato dalla Commissione Europea "Anno europeo delle competenze", al fine di promuovere maggiori investimenti nella formazione, sostenere le riqualificazioni dei lavoratori ed agevolare il riconoscimento delle qualifiche. Un'analisi dei dati da parte di Eurostat ha infatti indicato come in Europa solo il 37% degli adulti ha l'abitudine di seguire corsi di formazione ed 1 lavoratore su 3 non dispone delle competenze digitali di base.

La **certificazione delle competenze**, una proposta che come UGL Telecomunicazioni avevamo già avanzato nella precedente piattaforma di rinnovo contrattuale, deve quindi diventare uno strumento imprescindibile per dare un senso compiuto alla formazione, utile al lavoratore per avere un **attestato** che ne riconosca il **percorso formativo** e che possa essere spendibile in caso di ricollocamento nel mondo del lavoro ed utile alle aziende per una profilazione sempre aggiornata delle competenze delle proprie risorse.

CONTACT CENTER BPO

I **Contact Center** sono quelli che più stanno vivendo una crisi profonda, basti pensare che il primo Tavolo dedicato alla risoluzione dei molteplici problemi risale al 2010 ai tempi del Mi.Se. Da allora, la situazione è addirittura peggiorata. Il settore è labour intensive, a scolarizzazione e professionalizzazione elevata, con una **presenza femminile nettamente maggioritaria** e con una popolazione per lo più part time che, stando ai parametri ISTAT, vive al di sotto della soglia di povertà considerando un nucleo familiare di due componenti. Inoltre, il contesto è caratterizzato dai seguenti fatti: la sempre più difficoltosa applicazione della clausola sociale da parte dei committenti pubblici e le gare che continuano a non rispettare, nella stragrande maggioranza dei casi, i costi del lavoro previsti dal CCNL e dalle tabelle ministeriali di settore.

Chiaramente serve un intervento del Governo per mettere ordine nel settore, a partire dal riconoscere questo CCNL come quello di riferimento per i **contact center**.

Altresi non è più giustificabile da parte dei committenti Telco, che sono parte trainante di questa filiera, anche in virtù della Responsabilità Sociale di Impresa che li caratterizza, delocalizzare attività al di fuori della UE.

Si pensi ad una politica di **reshoring** da questi Paesi, progetto che non può che essere supportato da una politica di sgravi fiscali ed incentivi da parte dello Stato, che punti ad aumentare la qualità del servizio offerto, oltre ad una maggiore protezione dei dati sensibili dei clienti, redistribuendo quote di lavoro in Italia. Il nuovo Fondo di Settore avrà poi il compito di riqualificare quei lavoratori attraverso la formazione e la certificazione delle competenze.

PRINCIPIO della PARITA' di RETRIBUZIONE tra UOMINI e DONNE

La parità di genere e l'eliminazione di qualsiasi discriminazione è obiettivo ad oggi lontano da essere completamente raggiunto. Ne sono ad esempio e testimonianza le integrazioni per rendere i codici etici aziendali sempre attenti e severi contro ogni discriminazione.

La Direttiva (UE) 2023/970 del Parlamento europeo e del Consiglio del 10 maggio 2023 è orientata a "rafforzare l'applicazione del principio della parità di retribuzione tra uomini e donne per uno stesso lavoro o per un lavoro di pari valore attraverso la trasparenza retributiva".

Lo scopo di tale direttiva è, attraverso l'obbligo di informativa, sia in costanza di lavoro che prima dell'assunzione, di rendere accessibili le informazioni inerenti il divario retributivo in azienda tra uomini e donne.

L'applicazione di tale Direttiva è sottoposta al recepimento degli Stati membri con una tempistica differenziata per i datori di lavoro a seconda del numero dei dipendenti e dovranno fornire le seguenti informazioni indicate all'art. 9:

- a) il divario retributivo di genere;
- b) il divario retributivo di genere nelle componenti complementari o variabili;
- c) il divario retributivo mediano di genere;
- d) il divario retributivo mediano di genere nelle componenti complementari o variabili;
- e) la percentuale di lavoratori di sesso femminile e di sesso maschile che ricevono componenti complementari o variabili;
- f) la percentuale di lavoratori di sesso femminile e di sesso maschile in ogni quartile retributivo;

- g) il divario retributivo di genere tra lavoratori per categorie di lavoratori ripartito in base al salario o allo stipendio normale di base e alle componenti complementari o variabili.

L'applicazione per le aziende con almeno 150 lavoratori sarà entro il 7 giugno 2027, mentre sotto i 150 lavoratori l'obbligo indicato nella Direttiva scatterà entro il 7 giugno 2031. Tempistiche lontane anche dal punto di vista temporale rispetto all'attuale fase di rinnovo contrattuale, ma nello spirito di *future best practice* ed in considerazione che proprio la **"parità non può aspettare"**, come recita un recente spot, riteniamo che le linee guida indicate nella Direttiva, ed in particolare l'informativa prevista all'art 9, **possano già trovare applicazione anticipata nella vigenza del CCNL.**

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 anche ad interagire con l'innovazione tecnologica che, attraverso i processi aziendali di digital transformation, portano ad una diversa relazione cliente-azienda-lavoratore.

Si richiede pertanto una netta distinzione tra le figure operative di 6° livello e quelle gestionali, attraverso la specifica del 6° livello operativo, senza funzioni direttive, con relativo compenso delle attività svolte oltre il normale orario di lavoro previsto contrattualmente.

Nella declaratoria del 5° livello si richiede di riconoscere le seguenti figure professionali:

- **SPECIALISTA ALLE ATTIVITA' DI AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE**
- **PROFESSIONAL DI ATTIVITA' DI SUPERVISIONE E CONTROLLO**

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

- **SPECIALISTA DI MISURE E PROCEDURE DI TRAFFICO**
- **ESPERTO DPO (Data Protection Officer)**

PREPOSTO alla SICUREZZA

La Legge n. 215/2021, conversione del D.L. n. 146/2021 ha modificato, tra gli altri, gli articoli 18, 19, 26 e 37 del Decreto 81/08 in materia di preposto.

In particolare, la lettera b-bis, all'art. 18, comma 1, del d. lgs. n. 81/2008 recita: "individuare il preposto o i preposti per l'effettuazione delle attività di vigilanza di cui all'articolo 19. **I contratti e gli accordi collettivi di lavoro possono stabilire l'emolumento spettante al preposto per lo svolgimento delle attività di cui al precedente periodo.** Il preposto non può subire pregiudizio alcuno a causa dello svolgimento della propria attività;"

Si richiede di **istituire un emolumento forfettario mensile al personale con l'incarico di Preposto** in ragione dell'attività aggiuntiva ed imprescindibile come la tutela della sicurezza sui luoghi di lavoro.

REPERIBILITA'

L'istituto della reperibilità ha assunto nel tempo un ruolo sempre più determinante e necessario per la continuità dei servizi, la funzionalità degli impianti e il presidio del mercato. Di contro, le riorganizzazioni aziendali, in un'ottica di efficientamento e di una costante riduzione degli organici, hanno spesso determinato un aumento della frequenza delle ruote di reperibilità, squilibrando nei fatti la conciliazione vita/lavoro che, invece, attraverso processi di wellbeing, le Parti si prefiggono di migliorare sia nella contrattazione aziendale che nel CCNL.

E' necessaria, quindi, maggiore attenzione sull'incidenza dell'istituto attraverso un meccanismo condiviso che consenta la conciliazione vita/lavoro al personale collocato in reperibilità. Inoltre, si richiede che i turni di reperibilità vengano esposti con almeno un mese di preavviso, ad esclusione dei soli casi eccezionali e non preventivabili, che devono essere comunque comunicati alla RSU e alle OO.SS..

GIORNI FESTIVI

In caso di coincidenza della giornata di riposo settimanale con i festivi nazionali e le giornate del Santo Patrono, si applica il compenso previsto dall'Accordo Interconfederale del 3 dicembre 1954.

Si chiede una **modifica alla Nota a verbale** dell'articolo del CCNL.

Nel caso in cui l'orario settimanale viene svolto in 5 giornate, le Aziende che applicano il presente contratto collettivo presteranno particolare attenzione al tema dello **spostamento del "libero lavorativo" in coincidenza delle festività** in luogo del riconoscimento del pagamento previsto per le festività coincidenti con la domenica.

DIRITTO allo STUDIO e FORMAZIONE PROFESSIONALE

Si richiede di considerare nel campo di applicazione dell'articolo 33 del CCNL anche i corsi di studio che si svolgono sulle piattaforme telematiche; per quanto riguarda il campo di applicazione dell'articolo 34 del CCNL non solo i corsi regolari di studio per istruzione primaria, secondaria, universitaria, ma anche quelli di qualificazione professionale, in scuole o istituti statali, parificati o legalmente riconosciuti o comunque abilitati al rilascio di titoli legali di studio e quelli abilitati al rilascio di certificazioni di acquisizione competenze.

ASSISTENZA ai FIGLI con BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI [BES]

I genitori, che assistono figli con bisogni educativi speciali [BES], su loro richiesta, saranno immessi in turni di lavoro che permettano di assistere i bambini nelle attività scolastiche e/o terapeutiche e se la mansione lo permette, potranno scegliere di svolgere la loro prestazione lavorativa in modalità agile, fatte salve le condizioni di miglior favore secondo quanto previsto dagli accordi aziendali in materia. Per i casi di bambini con "**disturbi specifici dell'apprendimento**" (c.d. **DSA**), oppure con "**disabilità motorie e disabilità cognitive**", oppure con "**disturbi aspecifici dell'apprendimento**" (c.d. **DAA**), oltre alle agevolazioni del comma precedente si richiede un incremento delle 120 annue di permessi a recupero.

COMPORIO MALATTIA e VISITE MEDICHE

La Corte di Cassazione, con la sentenza n. 9095/2023, ha chiarito come rappresenti una condotta discriminatoria la mancata previsione, per i **lavoratori affetti da malattie croniche**, di un periodo di comporito **specifico**, che tenga in considerazione la maggiore esposizione di tali lavoratori al rischio di accumulare assenze in virtù della propria condizione svantaggiata.

Compito della contrattazione collettiva è, a nostro avviso, quello di adottare gli accorgimenti necessari a neutralizzare potenziali situazioni **discriminatorie**, per cui proponiamo una rivisitazione dei commi 10 e 22 dell'articolo 36 del CCNL (*Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro*), andando ad aumentare sia il beneficio economico/temporale previsto per i periodi di ricovero ospedaliero e sia per il ricorso a terapie salvavita. Inoltre, è necessario ampliare il campo di applicazione di questi benefici a tutte le malattie croniche.

Si richiede anche la revisione del trattamento di malattia e del periodo di comporito per i Lavoratori diversamente abili: le assenze dovute a malattie collegate con lo stato di invalidità non devono essere conteggiate nel periodo di comporito.

La richiesta è motivata da sentenze della Corte di Giustizia Europea e dei Tribunali nazionali, in quanto costituisce discriminazione indiretta computare nel comporito di malattia le assenze del disabile dovute all'handicap.

La Corte di Giustizia Europea ha chiarito come la "nozione di handicap vada intesa come un limite che deriva, in particolare, da minorazioni fisiche, mentali psichiche e che ostacola la partecipazione della persona considerata alla vita professionale", sicché "utilizzando la nozione di "handicap" all'art. 1 della direttiva di cui trattasi, il legislatore ha deliberatamente scelto un termine diverso da quello di "malattia".

Secondo la Direttiva 200/78/CE "sussiste discriminazione indiretta quando una disposizione, un criterio o una prassi apparentemente neutri possono mettere in una posizione di particolare svantaggio"... "le persone portatrici di un particolare handicap,"... "a meno che:

- tale disposizione, tale criterio o tale prassi siano oggettivamente giustificati da una finalità legittima e i mezzi impiegati per il suo conseguimento siano appropriati e necessari;

- nel caso di persone portatrici di un particolare handicap, il datore di lavoro o qualsiasi persona o organizzazione a cui si applica la presente direttiva sia obbligato dalla legislazione nazionale ad adottare misure adeguate, conformemente ai principi di cui all'articolo 5, per ovviare agli svantaggi provocati da tale disposizione, tale criterio o tale prassi" (art. 2, lett. b, Direttiva 200/78/CE)."

Ai fini del computo delle assenze per malattia – e dunque del calcolo della maturazione del comparto del dipendente disabile – le assenze per malattia, connesse alla specifica condizione di disabilità, costituiscono discriminazione indiretta, in quanto un comportamento apparentemente neutro pone le persone portatrici di handicap in una situazione di particolare svantaggio rispetto ad altre persone, violando i precetti dell'articolo 2, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 216/2003.

Equiparando la condizione del lavoratore invalido con quella del lavoratore non disabile, ma affetto da malattia (applicando così ad entrambi la medesima ed indistinta disciplina in materia di comparto), si regolano nel medesimo modo due situazioni radicalmente differenti, violando il principio di uguaglianza sostanziale e, prima ancora, dando luogo a una discriminazione indiretta.

I lavoratori affetti da una inabilità sono soggetti portatori di uno specifico fattore di rischio che ha quale ricaduta più tipica, connaturata alla condizione stessa di disabilità, e che determina la necessità per questo lavoratore di assentarsi più spesso per malattia e/o di ricorrere, in via definitiva o per un protratto periodo di tempo, a cure specifiche e/o periodiche.

Si richiede la modifica comma 23 dell'art. 36: su richiesta del lavoratore l'Azienda, per un massimo di due volte nel corso dell'anno solare, fornisce entro 10 giorni dalla richiesta il calendario delle assenze fatte dal lavoratore negli ultimi 3 anni dalla data della richiesta, specificando quali non vengono conteggiate nel computo dei limiti del trattamento economico (ai sensi del comma 20) e quali sono considerate (ai sensi del comma 10) "un evento morboso continuativo caratterizzato da assenza ininterrotta, o interrotta da un' unica ripresa del lavoro per un periodo non superiore a due mesi" che consentono la conservazione del posto di lavoro e il prolungamento del relativo trattamento economico sino ad un massimo di ulteriori 120 giorni di calendario.

Riteniamo infine che si debbano **escludere dal comparto le malattie oncologiche e degenerative**, compresi i giorni in cui il lavoratore svolge le terapie ad esse connesse.

ELEMENTO DI GARANZIA RETRIBUTIVO

Al fine di incrementare l'applicazione della contrattazione di 2° livello, si richiede l'aumento dell'EGR a **300 euro** nelle Aziende prive di Accordo sul Premio di Risultato, anche in presenza di ammortizzatori sociali applicati.

ASSEMBLEA e DIRITTI SINDACALI

Le assemblee, su richiesta delle OO.SS e/o della RSU, potranno essere effettuate anche attraverso piattaforma elettronica, intendendosi per tale un servizio di video conferenza fornito dall'azienda, che permetta il collegamento simultaneo e contestuale dei partecipanti. La predetta piattaforma e le specifiche modalità operative di accesso saranno definite a livello aziendale, senza aggravio di costi e nel rispetto delle procedure interne di utilizzo degli strumenti informatici.

PARTE ECONOMICA

Si richiede un aumento di **260 euro** ed Una Tantum per la vacanza contrattuale stimata in **euro 600** (su base V livello) nonché il non assorbimento dei superminimi sul rinnovo contrattuale.

Roma, 29 gennaio 2024

la Segreteria Nazionale