

Tipologia: Ipotesi di accordo

Data firma: 1 febbraio 2013

Validità: 01.02.2013 - 31.12.2014

Parti: Assotelecomunicazioni-Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil e Ugl-Telecomunicazioni\*

Settori: Servizi, TLC

Fonte: ASSTEL

\* Ugl-Telecomunicazioni firma in separata sede

## **Sommario:**

### Premessa

#### Art. 3 - Assetti contrattuali

Art. 4 - Decorrenza e durata

Art. 16 - Contratto di lavoro a tempo determinato

#### Art. 18 - Contratto di lavoro a tempo parziale

#### Art. 20 - Contratto di apprendistato

• Apprendistato professionalizzante

#### Art. 22- Telelavoro

Art. 23 - Classificazione professionale

#### Art. 26 - Orario di lavoro

Art. 28 - Giorni festivi

#### Art. 30 - Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno

Art. 36 - ~~Art. 45 - Rapporto di malattia e infortunio non sul lavoro~~

#### Art. 46 - Provvedimenti disciplinari

#### Art. 47 - Ammonizioni, multe e sospensioni

#### Art. 48 - Licenziamento per mancanze

#### Art. 53 - Appalti

Art. 55 - Istituzione della Sanità integrativa di settore

#### Art. 57 - Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori

## **Allegati**

Allegato 1 Una tantum e retribuzione contrattuale

Allegato 2 Profili formativi apprendistato professionalizzante

Allegato 2 bis Piano formativo individuale

Allegato 2 ter Attestazione dell'attività formativa

---

**Ipotesi di accordo per il rinnovo del CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione, Assotelecomunicazioni-Asstel, Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil Ugl-Telecomunicazioni\* Roma 1° Febbraio 2013**

## **Premessa**

1. Assotelecomunicazioni - Asstel e Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil [*Assotelecomunicazioni - Asstel e Ugl Telecomunicazioni*]

\*, in qualità di Parti stipulanti  
e titolari del CCNL

condividono l'esigenza di fornire risposte tempestive, flessibili e qualificate all'evoluzione del mercato e della tecnologia in relazione all'elevato livello di competitività ed alla crescente dinamicità dei contesti di riferimento, anche perseguendo modelli di tipo partecipativo nel qualificare i rapporti tra le Parti - ai vari livelli e con i diversi strumenti - e nel valorizzare la risorsa lavoro, fermi restando i distinti ruoli e le rispettive responsabilità delle Parti stesse.

2. A tal fine individuano quali valori di riferimento per il presente contratto:

- la centralità dell'autonomia collettiva nella gestione delle problematiche e delle linee evolutive del rapporto di lavoro e la strategicità del sistema di relazioni industriali quale strumento di governo dei processi settoriali e aziendali, finalizzato alla creazione di un sistema di regole certe e condivise in grado di assicurare il perseguimento degli obiettivi di competitività delle imprese garantendo, al contempo, la valorizzazione e lo sviluppo delle professionalità ed il coinvolgimento delle risorse umane su obiettivi di qualità, con particolare riguardo alla soddisfazione del cliente;

- la natura di pubblica utilità delle attività delle imprese operanti nel settore, anche al fine di assicurare la continuità dei servizi prestati;

- l'individuazione di un assetto relazionale che sia fattivamente orientato alla prevenzione ed al superamento dei motivi di conflitto;

- la funzionalità dell'assetto contrattuale ad una dinamica delle relazioni di lavoro che sia improntata al rilancio della crescita economica, allo sviluppo occupazionale e all'aumento della produttività e al perseguimento di una gestione controllata, corretta e programmabile del costo del lavoro, nonché di modelli e strumenti di flessibilità adeguati alle esigenze presenti e future del settore.

Inoltre le Parti si riconoscono e condividono quanto espresso dalle premesse all' [Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011](#)

, che si intendono recepite nel presente CCNL.

*Nel presente contratto ove non diversamente specificato, il riferimento alle Parti stipulanti deve intendersi comprensivo anche della Ugl-Telecomunicazioni\**

### **Art. 3 - Assetti contrattuali**

*Commi 1-8 Invariati*

*Contrattazione aziendale*

9. La contrattazione a livello aziendale riguarda materie ed istituti diversi e non ripetitivi rispetto a quelli propri del CCNL e che non siano stati già negoziati al primo livello.

10. Detta contrattazione, oltre a disciplinare le materie oggetto di specifico rinvio da parte del presente CCNL, ha la funzione di negoziare erogazioni economiche correlate a risultati conseguiti nella realizzazione di programmi concordati tra le Parti aventi come obiettivo incrementi di produttività, miglioramento della competitività delle imprese, nonché maggiore innovazione, efficienza organizzativa, efficacia, qualità e redditività nonché ai risultati legati all'andamento economico dell'impresa. La relativa disciplina è contenuta nell'art. 44 (Premio di risultato).

11. Sono soggetti della contrattazione a livello aziendale congiuntamente le strutture territoriali

delle Organizzazioni Sindacali stipulanti e le RSU costituite ai sensi dell' [Accordo Interconfederale del 20 Dicembre 1993](#)

ovvero, per le aziende più complesse e secondo la prassi esistente, le Organizzazioni sindacali nazionali stipulanti e le RSU o il Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse per le materie ad esso demandate dagli specifici accordi aziendali. Le aziende sono assistite e rappresentate dalle Associazioni industriali territoriali cui sono iscritte o conferiscono mandato.

12. Gli accordi aziendali stipulati successivamente alla data del presente rinnovo hanno durata triennale.

13. La contrattazione aziendale si svolge secondo il principio della non sovrapposibilità nell'anno dei cicli negoziali, ivi comprese le relative erogazioni iniziali, della contrattazione aziendale.

[...]

17. In applicazione di quanto previsto dall' [Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011](#) ai punti 4 e 5, i contratti collettivi aziendali per le parti economiche e normative sono efficaci per tutto il personale in forza e vincolano tutte le Associazioni Sindacali, espressione delle Confederazioni Sindacali firmatarie del suddetto Accordo Interconfederale, opera, all'interno dell'azienda, se approvati dalla maggioranza dei componenti delle RSU elette secondo le regole interconfederali vigenti ovvero, per le aziende più complesse e secondo le prassi esistenti, dal Coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse.

18. A livello aziendale le Parti potranno definire le pattuizioni a garanzia dell'esigibilità degli accordi aziendali così come previsto dall' [Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011](#).

Dette pattuizioni hanno effetto vincolante esclusivamente per tutte le Rappresentanze Sindacali dei lavoratori ed Associazioni Sindacali espressione delle Confederazioni sindacali firmatarie del suddetto [Accordo Interconfederale](#) operanti all'interno dell'azienda e non per i singoli lavoratori.

19. In coerenza con quanto previsto al punto 7 dell' [Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011](#), le Parti concordano che, a livello aziendale, al fine di sostenere e/o migliorare la competitività dell'impresa e la sua occupazione, possono essere realizzate intese su uno o più istituti disciplinati dal presente CCNL sulle seguenti materie:

- gestione della prestazione lavorativa e delle relative indennità;
- organizzazione del lavoro (assetto inquadramentale in coerenza con nuovi modelli produttivi);
- articolazione degli orari di lavoro, fermo restando il limite dell'orario di lavoro previsto dal CCNL.

Gli accordi di cui sopra potranno essere realizzati tra azienda, assistita dall'Associazione industriale territoriale, con le rappresentanze sindacali unitarie e le organizzazioni sindacali territorialmente competenti stipulanti il presente contratto. Per le aziende più complesse l'Accordo potrà essere realizzato con il coordinamento nazionale delle RSU eletto dalle RSU nell'ambito delle stesse, e le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente CCNL.

L'informativa di avvio del negoziato e l'eventuale accordo raggiunto dovranno essere comunicati ad Asstel e alle Segreterie Nazionali delle Parti stipulanti il presente CCNL.

Le Parti stipulanti il presente CCNL si incontreranno entro il 31 dicembre 2013 per verificare gli andamenti applicativi delle previsioni di cui al presente comma.

*Incontri in sede aziendale*

*Invariato*

*Produttività*

[...]

### **Art. 18 - Contratto di lavoro a tempo parziale**

[...]

3. Nel rispetto delle esigenze tecnico-organizzative, l'azienda valuterà l'accoglimento di richieste per la trasformazione di rapporti di lavoro a tempo parziale. Inoltre, fatto salvo quanto previsto dal comma 1 dell'art 12 bis del [d.lgs. n. 61 del 2000](#) come modificato dalla [legge n. 247 del 2007](#)

, è riconosciuta la priorità della trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno a tempo parziale che risulti motivata da gravi e comprovati problemi di salute del ricorrente ovvero dalla comprovata necessità di assistenza continua di genitori, coniuge o convivente, figli o altri familiari conviventi, senza alcuna possibilità alternativa di assistenza, gravemente ammalati, o portatori di handicap o che accedano a programmi terapeutici e di riabilitazione per tossicodipendenti, ovvero per accudire figli conviventi fino a tredici anni di età o figli conviventi portatori di handicap ai sensi dell'art. 3, della legge n. 104 del 1992, ovvero alla partecipazione certificata a corsi di formazione e/o studio. In caso di trasformazione del rapporto di lavoro da tempo pieno in rapporto di lavoro a tempo parziale, lo stesso potrà anche avere durata predeterminata che, di norma, non sarà inferiore a sei mesi e superiore a ventiquattro mesi. [...]

4. Il trattamento economico e normativo del personale con rapporto di lavoro a tempo parziale sarà riproporzionato, compatibilmente con le particolari caratteristiche dell'istituto, sulla base del rapporto tra orario ridotto ed il corrispondente orario ordinario previsto per il personale a tempo pieno.

[...]

Il consenso del lavoratore alle clausole flessibili o elastiche deve risultare da atto scritto. Il lavoratore può farsi assistere da un componente della RSU indicato dal lavoratore medesimo. Le variazioni della collocazione temporale della prestazione devono essere preannunciate con un preavviso di almeno cinque giorni e comportano il pagamento di una maggiorazione del 10% della retribuzione oraria globale di fatto.

Quanto sopra non si applica nei casi di riassetto complessivo dell'orario di lavoro che interessino l'intera azienda ovvero unità organizzative autonome della stessa. Le parti si danno atto che le prestazioni a tempo parziale organizzate a turni secondo le modalità di cui al comma 5, non configurano una fattispecie di clausole flessibili.

[...]

L'eventuale rifiuto del lavoratore alla sottoscrizione di clausole flessibili e/o elastiche non integra gli estremi del giustificato motivo di licenziamento.

[...]

14. In occasione degli incontri di cui all' [articolo 1](#) , [lettera E](#) ) le aziende forniranno informazioni sui contratti a tempo parziale stipulati, di quelli trasformati in contratti a tempo pieno e viceversa, sulle professionalità interessate e sul ricorso al supplementare. Le aziende, in particolare, in tale occasione, forniranno informazione sull'andamento complessivo dell'utilizzo del lavoro supplementare di cui al comma 9 del presente articolo e della sua distribuzione tra i lavoratori interessati nell'anno di riferimento.

[...]

## **Art. 20 - Contratto di apprendistato**

1. Le Parti si danno atto che l'apprendistato è un contratto a tempo indeterminato finalizzato alla formazione e all'occupazione dei giovani con l'obiettivo di favorire lo sviluppo, anche qualitativo, dell'occupazione nelle aziende che applicano il presente CCNL.

2. Per la disciplina dell'Apprendistato si fa riferimento alle disposizioni del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167 e successive modificazioni.

[...]

4. L'apprendista non può essere adibito a lavorazioni a cottimo.

5. Il contratto di apprendistato dovrà essere stipulato in forma scritta con l'indicazione della prestazione lavorativa oggetto del contratto, della durata, del piano formativo individuale e della qualifica che potrà essere acquisita al termine del periodo di apprendistato sulla base degli esiti della formazione.

6. Nel piano formativo individuale sarà indicato un tutore-referente aziendale, inserito nell'organizzazione dell'impresa, quale figura di riferimento per l'apprendista, in possesso di adeguate professionalità.

7. La durata massima del periodo di apprendistato professionalizzante e la sua suddivisione in periodi ai fini dell'inquadramento è la seguente:

Totale mesi 36

I periodo mesi 18

II periodo mesi 18

[...]

9. Nel caso di assenza per malattia e infortunio all'apprendista si applica quanto previsto dal vigente CCNL agli artt. 36 e [37](#), In caso di malattia, infortunio, maternità e paternità, aspettativa per motivi familiari o personali documentati, superiori a trenta giorni di calendario, è possibile prolungare il periodo di apprendistato per una durata pari al periodo dell'evento. Il prolungamento dovrà essere comunicato per iscritto all'apprendista con l'indicazione del nuovo termine del periodo formativo.

[...]

11. Gli apprendisti sono esclusi dal computo dei limiti numerici previsti da leggi e contratti collettivi per l'applicazione di particolari norme ed istituti, ad esclusione della costituzione delle RSU di cui all' [art. 8](#) del presente CCNL.

### ***Apprendistato professionalizzante***

[...]

14. Il periodo di apprendistato di cui al comma che precede iniziato presso altri datori di lavoro deve essere computato per intero nella nuova azienda, sempre che riguardi le stesse mansioni, la formazione effettuata sia coerente rispetto alla qualificazione professionale da conseguire ai fini contrattuali, e l'interruzione tra i due periodi non sia superiore ai 12 mesi.

15. Le parti del contratto individuale di lavoro definiscono nel piano formativo individuale, che sarà redatto tenendo conto del formato di cui all'allegato 2 bis la formazione per l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali e specialistiche, formazione che sarà coerente con la qualifica professionale ai fini contrattuali da conseguire ai sensi del sistema di inquadramento definito nel CCNL. La formazione professionalizzante che verrà registrata con le modalità disciplinate al comma 17, sarà non inferiore a 80 ore medie annue (ivi compresa la formazione teorica iniziale relativa al rischio specifico, prevista dall' [Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011](#) ). La formazione

professionalizzante sarà integrata dall'offerta formativa pubblica, laddove esistente, ai sensi di quanto previsto dal comma 3 dell'articolo 4 del decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167. La formazione finalizzata alla acquisizione delle competenze di base e trasversali, in applicazione di quanto disposto dal Decreto Legislativo 167/2011, è relativa ad un monte ore complessivo non superiore a 120 ore per il triennio, articolate in un massimo di 40 ore per ciascun anno, ferma restando la possibilità di anticipare nel corso dell'anno precedente un massimo di 20 ore.

16. Relativamente agli standard professionali di riferimento e alla qualifica professionale ai fini contrattuali da conseguire, in coerenza con il percorso formativo, definito nel piano formativo individuale, per l'acquisizione delle competenze tecnico-professionali e specialistiche, va fatto riferimento ai gruppi di figure professionali e relative conoscenze formative e capacità professionali di cui all'allegato 2 del presente CCNL.

17. La registrazione della formazione effettuata e della qualifica professionale ai fini contrattuali, eventualmente acquisita, sarà effettuata nel libretto formativo del cittadino. In attesa della piena operatività del libretto formativo, le parti del contratto individuale provvedono all'attestazione dell'attività formativa tenendo conto del format di cui all'allegato 2 ter al presente CCNL.

#### *Nota a verbale*

Le Parti si danno atto che procederanno ad un nuovo esame della materia qualora vengano stipulate ulteriori intese a livello interconfederale finalizzate dare piena operatività al decreto legislativo 14 settembre 2011, n. 167 (Testo unico dell'apprendistato) con particolare riferimento all'apprendistato per la qualifica e per il diploma professionale.

## **Art. 22- Telelavoro**

*Commi da 1 a 15, invariati.*

### *Aggiungere*

#### *Osservatorio Nazionale sul Telelavoro*

Premesso che il telelavoro determina molteplici vantaggi sia per i risvolti sociali che per l'ottimizzazione dei modelli organizzativi e produttivi delle imprese, le Parti istituiscono un Osservatorio Nazionale sul Telelavoro, che costituisce la sede di analisi, verifica, confronto e proposta tra le Parti stesse, con lo scopo anche di creare un "centro di competenze" aperto a tutti coloro che intendano confrontarsi sulle tematiche relative all'utilizzo delle più moderne tecnologie dell'ICT (Information & Communication Technology) nello svolgimento dell'attività lavorativa.

Sono oggetto dell'Osservatorio tutti i temi collegati al telelavoro. I risultati delle attività 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.

L'Osservatorio è composto da 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.

## **Art. 26 - Orario di lavoro**

1. Ferma restando la disciplina legale dell'orario di lavoro e le relative deroghe ed eccezioni, ai soli fini contrattuali la durata massima normale dell'orario di lavoro settimanale è fissata in 40 ore, distribuite di norma su cinque o sei giorni alla settimana.

1 bis. Tenuto conto delle esigenze organizzative della filiera, caratterizzata da variazioni di intensità dell'attività lavorativa, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del [D.Lgs. n. 66/2003](#), la durata media dell'orario di lavoro viene calcolata con riferimento ad un periodo di dodici mesi.

2. Previo esame con la RSU, la direzione aziendale stabilisce l'articolazione giornaliera, anche in modo non uniforme, dell'orario di lavoro settimanale contrattuale nonché gli eventuali orari elastici di entrata, intervallo e uscita del personale. Per specifiche oggettive esigenze finalizzate a garantire la continuità e la funzionalità del servizio da soddisfare in modo tempestivo e non espletabili con le ordinarie articolazioni giornaliere dell'orario di lavoro (quali l'avvio di nuove unità produttive/organizzative, l'immissione sul mercato di prodotti e servizi ad alta tecnologia, le operazioni connesse ai cambi release, eventi straordinari come Telethon, Trenta ore per la vita e manifestazioni simili,), l'azienda può stabilire, per predefiniti periodi temporali, diverse modalità di collocazione della prestazione. Delle predette esigenze tecnico-produttive nonché delle modalità applicative l'azienda darà, preventiva comunicazione alla RSU interessata entro 48 ore. Per le ore di lavoro non coincidenti con la collocazione ordinaria, verrà corrisposta una maggiorazione del 15% da calcolarsi sugli elementi della retribuzione di cui all'[art. 30](#) (Lavoro supplementare, ecc.). La predetta maggiorazione non è cumulabile con eventuali maggiorazioni spettanti ad altro titolo. Di norma ogni sei mesi, su richiesta della RSU e/o le Organizzazioni Sindacali, si effettuerà un Incontro per esaminare l'andamento e le motivazioni del fenomeno nonché le modalità applicative.

3. Per fare fronte a necessità connesse a variazioni di intensità dell'attività lavorativa, dovute a motivi stagionali o contingenti, la durata dell'orario di lavoro può risultare anche da una media plurisettimanale nell'arco di ciascun semestre, con i limiti massimi di 48 ore settimanali e 12 ore giornaliere e con una durata minima di 32 ore o formule compensative equivalenti. L'azienda definirà tali regimi di orario previo esame congiunto con la RSU interessata. In tali casi, le prestazioni eccedenti il normale orario di lavoro giornaliero e settimanale non daranno luogo a compensi per lavoro supplementare/straordinario sino a concorrenza degli orari da compensare. Nell'ambito delle flessibilità sopra previste, i lavoratori interessati percepiranno la retribuzione relativa all'orario contrattuale normale sia nei periodi di superamento che in quelli di minore prestazione. Per le prestazioni eventualmente eccedenti le 45 ore settimanali sarà riconosciuta una maggiorazione della retribuzione nella misura onnicomprensiva del 15% da computare sugli elementi utili al calcolo delle maggiorazioni per lavoro straordinario.

*Commi da 4 a 8 e Nota a verbale: invariati.*

*Riduzione dell'orario di lavoro*

9. Ferma restando la durata dell'orario normale contrattuale di 40 ore settimanali, viene riconosciuta una riduzione dell'orario di lavoro di 72 ore in ragione di anno di servizio e in misura proporzionalmente ridotta per le frazioni di anno. Per i lavoratori addetti a turni avvicendati, così come definiti al precedente comma 6, che prestano la propria attività in sistemi di turnazione di 15

o più turni settimanali comprendendo il turno notturno e/o quelli di sabato e domenica, sarà inoltre riconosciuto, a decorrere dal 1° dicembre 2004, un ulteriore permesso annuo retribuito di otto ore, computato in ragione di anno di servizio o frazione di esso, assorbibile fino a concorrenza dalle eventuali riduzioni definite negli accordi aziendali.

10. I lavoratori potranno fruire di detta riduzione con permessi individuali retribuiti per gruppi di

ore non inferiori a 2; i permessi dovranno essere fruiti nel corso dell'anno di maturazione; l'azienda potrà stabilire, previo esame congiunto con la RSU, diverse modalità di utilizzazione delle ore di riduzione compatibilmente con le specifiche esigenze aziendali. A livello aziendale potranno essere stipulati accordi che prevedano fruizioni collettive di detti permessi anche connesse a minori volumi produttivi.

11. La fruizione di detti permessi individuali retribuiti (come di quelli previsti per ex festività) avverrà previa richiesta da effettuarsi almeno venti giorni prima e nel rispetto di un tasso di assenza contemporanea a tale titolo non superiore al 5% dei lavoratori normalmente addetti al turno. Nel caso in cui non sia rispettato il termine di preavviso di venti giorni la fruizione dei permessi richiesti avverrà compatibilmente con le specifiche esigenze aziendali e mediante rotazione che non implichi complessivamente assenza superiore ad un tetto compreso tra l'8,5% e l'11,5% dei lavoratori normalmente addetti al turno.

12.1 permessi eccezionalmente non fruiti entro l'anno di maturazione continuano a confluire, salvo diversi accordi aziendali, a decorrere dal 1° gennaio 2010, in un apposito Conto ore individuale per un ulteriore periodo di ventiquattro mesi, per consentirne la completa fruizione da parte del lavoratore secondo le modalità di preavviso ed alle condizioni indicate al precedente comma 11. In caso di esigenze connesse a situazioni di difficoltà aziendale di carattere economico e/o produttivo, l'Azienda, previo esame con la RSU nel corso del quale saranno illustrate nel dettaglio le ragioni che rendono necessario il ricorso a tale istituto, potrà disporre la fruizione di detti permessi residui. Al termine di tale periodo, le eventuali ore che risultassero ancora accantonate, saranno liquidate con la retribuzione in atto nel mese di scadenza.

13. Le riduzioni di orario di cui al precedente comma 9 non si applicano, fino a concorrenza, ai lavoratori che osservano orari di lavoro articolati secondo modalità non specificamente previste dal presente CCNL e con orari settimanali o plurisettemanali di lavoro effettivo inferiori alle 40 ore, quali, ad esempio, il turno di 6 ore per 6 giornate settimanali e/o le prestazioni lavorative fissate in 38 ore e 10 minuti settimanali o 37 ore e 40 minuti per i turnisti.

14. Le Parti, tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di Customer Care caratterizzata da variazioni continue, in aumento e in diminuzione, non prevedibili dei volumi di attività, convengono sulla necessità di individuare una disciplina che consenta di contemperare dette esigenze con quelle dei lavoratori con contratto a tempo parziale.

Pertanto, in aggiunta a quanto previsto dal comma 12, a fronte di esigenze aziendali economiche e/o produttive, l'Azienda potrà richiedere ai lavoratori, previo esame con la RSU interessata, di non prestare l'attività lavorativa per un massimo di ore pari al 30% di quelle previste per le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al comma 9 del presente articolo su base annua nonché a quelle accantonate nella Banca ore.

Gli accordi aziendali esistenti sulla materia potranno essere armonizzati con la presente disciplina.

#### *Dichiarazione a verbale*

Ai fini della saturazione delle percentuali di assenza contemporanea stabilite dal presente articolo (5%, 8,5% - 11,5%) le assenze derivanti dalla fruizione dei permessi annui retribuiti maturati nell'anno e di quelli accantonati nel Conto ore, devono essere considerate in cumulo con quelle derivanti dalla fruizione dei permessi accantonati nella Banca ore di cui all'art. 30 (Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno).



## **Art. 30 - Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno**

*Commi 1-12: Invariati*

*Banca ore*

Le Parti convengono di confermare l'istituzione della banca ore per tutti i lavoratori e per tutte le ore di straordinario prestate, salvo diverso accordo aziendale, secondo i seguenti criteri e modalità.

Ai lavoratori che prestano lavoro straordinario, se non richiedono entro il mese successivo a quello in cui hanno effettuato la prestazione di optare per il riposo compensativo, sarà devoluto il pagamento dello straordinario con le maggiorazioni contrattualmente previste nel periodo di paga successivo al suddetto bimestre e con la retribuzione del mese dell'effettuazione della prestazione straordinaria. I lavoratori che richiedono formalmente entro il mese successivo alla prestazione straordinaria di optare per il riposo potranno fruirlo con le modalità e quantità previste per il conto ore di cui all' [art. 26](#).

Per le ore di straordinario che confluiscono nella banca ore verrà corrisposta la maggiorazione onnicomprensiva pari al 50% di quella prevista per il lavoro straordinario nelle varie modalità di esplicazione, computata sugli elementi utili al calcolo delle maggiorazioni per lavoro straordinario, notturno e festivo.

Ai lavoratori che nel corso del mese di prestazione di lavoro straordinario dichiarano di volere il pagamento, la relativa erogazione sarà corrisposta secondo la normale prassi aziendale.

## **Art. 45 - Rapporti in azienda**

1. Le caratteristiche proprie del servizio fornito dalle imprese di gestione di reti e servizi di telecomunicazioni richiedono un elevato livello di collaborazione e senso di responsabilità da parte dei lavoratori nell'espletamento dei compiti loro affidati. In tale quadro, pertanto, tenuto soprattutto conto dell'esigenza di garantire alla clientela il miglior grado di servizio, i rapporti in azienda dovranno ispirarsi ai seguenti principi.

2. In armonia con la dignità del lavoratore i superiori impronteranno i rapporti con i dipendenti a sensi di collaborazione e urbanità.

3. Nell'ambito del rapporto di lavoro, il lavoratore dipende dai rispettivi superiori, come previsto dall'organizzazione aziendale,

4. I rapporti tra i lavoratori, a tutti i livelli di responsabilità nell'organizzazione aziendale, saranno improntati a reciproca correttezza ed educazione.

5. Dovranno essere osservate le norme di legge e del presente contratto, i regolamenti aziendali e le disposizioni di servizio ed in particolare l'attività lavorativa assegnata andrà eseguita con la diligenza, la professionalità e l'impegno necessari per assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

[...]

11. Durante l'orario giornaliero il lavoratore dovrà disimpegnare con assiduità e diligenza i compiti attribuitigli, mantenere nei rapporti con la clientela una condotta uniformata a principi di correttezza e di integrità, non attendere ad occupazioni estranee al servizio e, in periodo di malattia od infortunio, ad attività lavorativa ancorché non remunerata.

12.1 lavoratori non dovranno sottrarre o danneggiare beni materiali o immateriali in proprietà o in uso alla azienda [...]

14. Dovranno essere scrupolosamente osservate le disposizioni che regolano l'accesso ai locali dell'azienda da parte del personale e non potranno essere introdotte - salvo che non siano debitamente autorizzate - persone estranee nei locali non aperti al pubblico.

15. Nei confronti di colleghi, clienti e terzi, i lavoratori dovranno attenersi a comportamenti improntati al massimo rispetto della condizione sessuale, della dignità e del diritto della persona e conseguentemente astenersi dal porre in essere comportamenti riconducibili a forme di molestie sessuali anche perpetrate deliberatamente in ragione della posizione ricoperta.

16. Le infrazioni a tali disposizioni come previsto nei successivi artt. [46](#) e [47](#) daranno luogo a provvedimenti disciplinari che potranno giungere fino al licenziamento per mancanze ai sensi dell' [art. 48](#) .

17. Quando sia richiesto dalla natura del comportamento del lavoratore o dalla necessità di effettuare accertamenti in relazione al comportamento medesimo, l'azienda può disporre l'allontanamento temporaneo del lavoratore dal servizio.

#### **Art. 46 - Provvedimenti disciplinari**

1. L'inosservanza, da parte del lavoratore, delle disposizioni di legge, contrattuali o di normativa aziendale può dar luogo, secondo la gravità della infrazione, all'applicazione dei seguenti provvedimenti:

- a) richiamo verbale;
- b) ammonizione scritta;
- c) multa non superiore a tre ore della retribuzione base;
- d) sospensione dal lavoro e dalla retribuzione fino ad un massimo di tre giorni;
- e) licenziamento per mancanze ai sensi del successivo [art. 48](#) .

[...]

#### **Art. 47 - Ammonizioni, multe e sospensioni**

1. Incorre nei provvedimenti di ammonizione scritta, multa o sospensione il lavoratore che:

- a) non si presenti in servizio o abbandoni il proprio posto di lavoro senza giustificato motivo, oppure non giustifichi l'assenza entro il giorno successivo a quello di inizio dell'assenza stessa salvo il caso di impedimento giustificato;
- b) senza giustificato motivo ritardi l'inizio del lavoro o lo sospenda o ne anticipi la cessazione;
- c) non osservi una condotta uniformata a principi di correttezza verso i colleghi e/o compia lieve insubordinazione nei confronti dei superiori;
- d) non mantenga nei rapporti con i clienti o con i fornitori condotta uniformata a principi di correttezza;
- e) esegua negligenemente il lavoro affidatogli e/o arrechi per colpa danni a tutto quanto forma oggetto del patrimonio di beni e servizi dell'azienda;
- f) esegua all'interno dell'azienda attività di lieve entità per conto proprio o di terzi fuori dell'orario di lavoro e senza sottrazione, ma con uso di mezzi dell'azienda medesima;
- g) introduca persone non autorizzate in locali aziendali;
- i) durante l'orario di lavoro venga trovato in stato di manifesta ubriachezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- m) contravvenga al divieto di fumare laddove questo esista e sia indicato da apposito cartello;

2. L'ammonizione verrà applicata per le mancanze di minor rilievo. La multa e la sospensione per quelle di maggior rilievo.

3. L'elencazione sopra riportata deve intendersi a titolo esemplificativo e non esaustivo facendo salvo il principio dell'analogia per quanto applicabile.

[...]

## **Art. 48 - Licenziamento per mancanze**

### *A) Licenziamento con preavviso*

1. In tale provvedimento incorre il lavoratore che commetta infrazioni alla disciplina ed alla diligenza del lavoro che, pur essendo di maggior rilievo di quelle contemplate nell' [art. 47](#) (ammonizioni scritte, multe e sospensioni), non siano così gravi da rendere applicabile la sanzione di cui alla seguente lettera B.

2. A titolo indicativo rientrano nelle infrazioni di cui sopra:

- a) insubordinazione ai superiori;
- b) la rissa nel luogo di lavoro, fuori dai reparti operativi;
- c) i danni rilevanti arrecati per colpa grave a tutto quanto forma oggetto del patrimonio di beni e servizi dell'azienda;

[...]

e) l'abbandono del posto di lavoro da parte del personale addetto a mansioni di sorveglianza, custodia e controllo, al di fuori delle ipotesi previste dal punto e) della lettera B;

[...]

g) i comportamenti lesivi della dignità della persona in ragione della condizione sessuale;

h) la recidiva in qualunque delle mancanze contemplate nell' [art. 47](#), qualora siano stati applicati due provvedimenti di sospensione nell'ambito del biennio precedente;

[...]

### *B) Licenziamento senza preavviso*

3. In tale provvedimento incorre il lavoratore che provochi all'azienda grave nocimento morale o materiale o che compia, in connessione con lo svolgimento del rapporto di lavoro, azioni che costituiscono delitto a termine di legge.

4. A titolo indicativo rientrano nelle infrazioni di cui sopra:

- a) la grave insubordinazione ai superiori;
- b) la rissa nel luogo di lavoro, all'interno dei reparti operativi;
- c) i danni rilevanti arrecati per dolo a tutto quanto forma oggetto del patrimonio di beni, e servizi dell'azienda;
- d) la sottrazione, la manomissione o la distruzione intenzionali di tutto quanto forma oggetto del patrimonio materiale e/o immateriale dell'azienda;
- e) l'abbandono ingiustificato del posto di lavoro, da cui possa derivare un pregiudizio alla incolumità delle persone od alla sicurezza degli impianti o comunque compimento di azioni che implichino gli stessi pregiudizi;

[...]

m) l'introduzione di persone non autorizzate in locali aziendali allorquando da tale comportamento derivi un grave pregiudizio all'azienda;

n) fumare dove ciò può provocare pregiudizio alla incolumità delle persone od alla sicurezza degli impianti;

o) il compimento di comportamenti lesivi della dignità della persona, in ragione della condizione sessuale, riconducibili alla sfera del rapporto gerarchico;

## **Art. 53 - Appalti**

1. Al fine di garantire la migliore qualità del servizio e, nel contempo, assicurare il pieno rispetto delle condizioni di lavoro, anche in coerenza con le risoluzioni e gli orientamenti adottati in materia a livello comunitario, le Parti, condividendo che le Relazioni Industriali devono favorire l'assunzione di scelte coerenti con principi di eticità e responsabilità sociale,

considerano prioritario definire un sistema che, a partire dal processo di selezione degli appaltatori, consenta di:

- a) contrastare l'insorgere di forme di lavoro non dichiarato o irregolare;
- b) valorizzare le azioni in linea con principi etici e comportamenti di responsabilità sociale;
- c) sostenere lo sviluppo di un contesto socialmente responsabile.

2. Conseguentemente, nella piena osservanza delle norme di legge in materia, le aziende committenti inseriranno nei contratti di appalto di opere e servizi clausole di rispetto delle norme contrattuali del settore merceologico cui appartengono le aziende appaltatrici nonché di tutte le disposizioni previdenziali, assicurative e antinfortunistiche. A tal fine, i capitolati disciplineranno forme e modalità per la verifica del rispetto della regolarità dell'appalto, attraverso le certificazioni Inps e Inail, tenendo anche conto delle vigenti norme di legge in tema di responsabilità dell'appaltante.

3. La possibilità di ricorrere al subappalto da parte delle aziende appaltatrici, nel rispetto delle condizioni sopra indicate - ivi comprese le norme che regolano la responsabilità dell'appaltatore in materia di appalto - dovrà essere previsto dal capitolato di appalto e riguardare solo le attività indicate tassativamente dal capitolato stesso. Le aziende appaltatrici inseriranno nei capitolati le più incisive e opportune forme di tutela contrattuale per contrastare eventuali forme di lavoro irregolare o sommerso da parte dei subappaltatori.

4. Nel caso siano conferite in appalto, anche con riferimento a processi di esternalizzazione, attività rientranti nel campo di applicazione del presente contratto, le aziende committenti considereranno tra i criteri prioritari di scelta l'applicazione del presente contratto da parte delle ditte appaltatrici.

5. Gli appalti nell'ambito delle attività di customer care, in considerazione della specificità dell'attività oggetto di appalto, dovranno essere affidati ad aziende che rispettino i requisiti di seguito indicati:

- 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.

Le Parti si danno atto della opportunità di garantire specifiche situazioni che, anche laddove non prevedessero la ricorrenza dei requisiti di cui al primo e al terzo punto del presente comma, sono comunque considerate meritevoli sul piano sociale; per le iniziative di start up non è richiesta la ricorrenza del requisito di cui al primo punto del presente comma.

6. In caso di cessione di ramo di azienda con conseguente appalto di servizio le aziende forniranno informazioni specifiche, attinenti all'appalto di servizio stesso, ulteriori rispetto a quelle previste dalla legge.

7. Negli incontri di cui all' [art. 1 lettera E](#) ) o, in alternativa, di cui all' [art. 3](#) , comma 20, le aziende forniranno alle RSU dati aggregati relativi alla tipologia delle attività conferite in appalto, alle localizzazioni nonché al numero dei lavoratori interessati dipendenti dalle ditte appaltatrici e delle attività eventualmente soggette a subappalto.

8. Le aziende richiederanno agli appaltatori di comunicare semestralmente l'elenco delle

eventuali aziende subappaltate.

9. I lavoratori dipendenti di aziende appaltatrici operanti presso l'azienda committente possono usufruire dei servizi mensa con opportune intese tra azienda appaltante e azienda appaltatrice.

10. Le Parti - riconoscendo la necessità di una prioritaria attenzione a comportamenti di responsabilità sociale e a una positiva evoluzione del contesto di riferimento - si danno atto che, in caso di gravi crisi occupazionali collegate a cambio di appalto nel settore del Customer Care, in presenza di richiesta delle Segreterie nazionali delle Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente 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.

11. Le Parti convengono sulla costituzione di un Organismo paritetico nazionale con la missione di monitorare l'andamento complessivo delle dinamiche di mercato relative alle attività di Customer Care conferite in appalto nell'ambito del settore e di 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.

12. In occasione del primo rinnovo del CCNL le Parti, anche alle luce delle risultanze del lavoro dell'Organismo paritetico di cui al precedente comma e delle significative esperienze aziendali, valuteranno l'opportunità di confermare l'impianto di cui ai precedenti commi, eventualmente individuando adeguamenti consoni all'esperienza maturata.

#### **Art. 57 - Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori**

1. Le Parti nello spirito di quanto previsto dall' [articolo 1](#) , [lettera B\)](#) del CCNL TLC e fermo restando quanto condiviso nel documento sottoscritto il 17 giugno 2011, condividono di individuare unanimemente le Linee Guida del Settore in materia di controllo a distanza (art. 4, [legge 20 maggio 1970, n. 300](#)

) attraverso uno schema di riferimento comune.

2. A tal fine le Parti individuano:

- a) 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.
- b) il seguente schema di riferimento comune:
- informativa alle RSU anche nel corso di approfondimenti tecnici realizzati da specifiche commissioni paritetiche;
  - utilizzo dei sistemi finalizzato a verifiche anche qualitative sui prodotti e/o servizi resi, per assicurare l'adeguatezza del servizio verso i clienti, anche a tutela del lavoratore stesso;
  - analisi sui dati generati dai sistemi per finalità di tipo statistico, mirate alla valutazione del livello di servizio offerto alla clientela e comunque non finalizzate a monitorare l'attività del singolo lavoratore;
  - individuazione del livello di aggregazione (team, modulo, gruppo di lavoro) su cui operare le estrazioni di dati e reportistica delle attività adeguato alle finalità perseguite dalle aziende e

coerente con l'organizzazione aziendale, e comunque con procedure non finalizzate al controllo a livello di singolo lavoratore;

- adozione di misure tecniche idonee ad impedire un utilizzo distorto degli strumenti posti a disposizione del lavoratore;
- ai medesimi fini, accesso alle informazioni su richiesta dell'Autorità Giudiziaria ovvero nell'ipotesi di attività illecite o che pregiudichino la sicurezza dei sistemi;
- riconoscimento che i sistemi di tracciatura del contatto tra cliente ed operatore - previsti dalla legge o da disposizioni di altri soggetti ed i conseguenti controlli - poiché finalizzati alla tutela del consumatore, della pubblica fede e della correttezza del lavoratore, sono coerenti con la salvaguardia degli interessi protetti;
- raccolta, trattamento ed archiviazione di dati e/o immagini e/o registrazioni e/o ascolti e/o informazioni rese disponibili dai sistemi di cui al punto a) avverranno nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

3. Le Parti si danno atto che gli accordi sottoscritti a livello aziendale tra RSU e/o il Coordinamento tenendo conto dello schema di riferimento comune daranno attuazione a quanto previsto dall'articolo 4, comma 2, [1. 20 maggio 1970, n. 300](#).

4. L'Osservatorio Nazionale di Settore sul controllo a distanza si attiverà, su richiesta di una delle Parti, a supporto delle attività negoziali relativamente anche a sistemi diversi da quelli esplicitamente menzionati dal presente articolo.

5. Le Parti, inoltre, condividono che è necessario proseguire il confronto con l'Osservatorio Nazionale di Settore sul controllo a distanza per individuare quali situazioni rese disponibili dalle nuove tecnologie, considerando anche eventuali nuove sperimentazioni tra azienda e RSU, non rappresentino la fattispecie del controllo a distanza, fermo restando la garanzia per i lavoratori che i dati non possono essere utilizzati a fini valutativi e disciplinari.