



FISTel - CISL
Federazione Informazione
Spettacolo e Telecomunicazioni

Venezia 5 Marzo 2013

Spett.li

Segretari Territoriali FISTel-CISL

NOTA INTERNA

Belluno, Rovigo, Padova,
Treviso, Venezia, Vicenza, Verona

Oggetto: Sintesi ipotesi accordo rinnovo Ccnl Tlc.

PREMESSA

Nella premessa è specificato che si intendono recepite nel presente CCNL le premesse all'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011.

ASSETTI CONTRATTUALI

Sono soggetti della contrattazione a livello aziendale congiuntamente le strutture territoriali delle Organizzazioni sindacali stipulanti, le RSU 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 da tutti membri delle RSU nell'ambito delle stesse), per le materie a esse demandate dagli specifici accordi aziendali.**

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.

PRODUTTIVITA'

Le Parti convengono sull'opportunità di favorire l'adozione a livello aziendale di accordi finalizzati alla crescita della produttività nelle diverse accezioni individuabili nella filiera.

A tal fine le Parti, su richiesta di una di esse, si incontreranno entro la fine del mese di giugno 2013 per valutare gli impatti e le eventuali opportunità che potrebbero essere generati da misure incentivanti la produttività e la competitività

ART.4 – Decorrenza e durata

Valenza per il triennio 2012-2014 (scade il 31 dic.2014) Questo significa che fra un anno e mezzo circa discuteremo già del prossimo rinnovo.



Art. 16 - Contratto di lavoro a tempo determinato

Gli intervalli tra un contratto a tempo determinato e il successivo possono essere ridotti a 20 o 30 giorni (prima erano 60 o 90) secondo la durata pari o superiore a 6 mesi del contratto in scadenza nelle seguenti ipotesi:

- a) avvio di nuova attività;*
- b) lancio di un prodotto o di un servizio innovativo;*
- c) implementazione di un rilevante cambiamento tecnologico;*
- d) avvio, rinnovo o proroga di una commessa a termine;*
- e) esecuzione di un'opera o di un servizio che abbiano carattere temporaneo;*
- f) sostituzione di lavoratori assenti con diritto alla conservazione del posto.*

Art. 18 - Contratto di lavoro a tempo parziale

9. Le aziende tenuto conto della specificità dell'organizzazione del lavoro nell'ambito delle strutture di Customer Care caratterizzata da variazioni continue e non prevedibili dei volumi di attività, avranno la facoltà di richiedere ai Part Time, su base volontaria, prestazioni di lavoro superiori al normale orario di lavoro, fino al limite massimo del corrispondente orario del lavoratore a tempo pieno.

- Le ore prestate in aggiunta al normale orario, non saranno retribuite con le maggiorazioni previste dal CCNL, in sostanza saranno considerate ore ordinarie.

- Le prestazioni di lavoro supplementare, non potranno superare i seguenti limiti massimali mensili:

- orario di lavoro a tempo parziale fino a 4 ore giornaliere: 45 ore mensili;*
- orario di lavoro a tempo parziale fino a 5 ore giornaliere: 35 ore mensili;*
- orario di lavoro a tempo parziale fino a 6 ore giornaliere: 30 ore mensili.*

Le ore supplementari eventualmente prestate oltre i limiti suddetti, ed entro il normale orario di lavoro, saranno compensate con quota oraria della retribuzione maggiorata con le percentuali previste dal comma 7 del presente articolo.

Entro il mese di maggio di ogni anno, facendo riferimento alle prestazioni di lavoro supplementare dei dodici mesi precedenti, l'azienda incontrerà le RSU oppure il Coordinamento Nazionale eletto dalle stesse al fine di verificare, compatibilmente con l'andamento organizzativo e produttivo dell'Azienda, la possibilità dell'adeguamento dell'orario contrattuale del personale con rapporto di lavoro a tempo parziale.

L'adeguamento dell'orario di lavoro di cui sopra potrà avvenire nel limite massimo del 10% delle ore di supplementare lavorate nelle aziende in cui il ricorso all'istituto abbia superato il 30% del monte ore di lavoro supplementare complessivamente lavorabile, calcolato, con riferimento all'organico medio annuo complessivo dei lavoratori con contratto a tempo parziale, moltiplicando per 11 le ore massime mensili sopra individuate per ciascun profilo orario. Al riguardo le Parti convengono che:

- a) qualora non si realizzasse quanto previsto al periodo precedente, nel corso dell'anno successivo i limiti mensili indicati al comma 9 saranno ridotti di una quota pari al 25%;*



b) qualora alla fine del secondo anno l'azienda non applicasse quanto previsto dal comma 9. bis, l'azienda non potrà ricorrere al lavoro supplementare alle condizioni definite dal comma 9 del presente articolo per l'anno successivo;

c) qualora nell'incontro annuale azienda e RSU, oppure Coordinamento Nazionale, verificassero congiuntamente che non ricorrono le condizioni per dar corso all'adeguamento dell'orario di lavoro di cui sopra, le previsioni di cui ai punti a) e b) del presente comma non troveranno applicazione.

Per i Part Time, all'art. 26 comma 14 è prevista in aggiunta a quanto sopra, la seguente normativa.

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.

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 (72 ore) di cui al comma 9 del presente articolo su base annua nonché a quelle accantonate nella Banca ore.

13. Le imprese, in concomitanza con il ricorso ad ammortizzatori sociali accoglieranno per periodi predefiniti – compatibilmente con le esigenze tecniche e organizzative – le domande di trasformazione da tempo pieno a tempo parziale presentate dai lavoratori addetti alle unità organizzative interessate dall'intervento degli stessi ammortizzatori sociali.

14. In occasione degli incontri di cui all'art. 1, lettera E) le aziende forniranno informazioni sui contratti part-time stipulati, di quelli trasformati in full-time e viceversa, sulle professionalità interessate e sul ricorso al supplementare.

NOTA A VERBALE

Le parti si danno atto che le previsioni di cui al comma 9 non trovano applicazione nelle Aziende che hanno realizzato riduzioni dell'orario di lavoro attraverso accordi collettivi.

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



7. La durata massima dell'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

(in precedenza i periodi erano 30 mesi per laurea, 42 per diploma, 54 per licenza media)

I lavoratori in possesso di laurea conseguono il livello di destinazione finale decorsi 30 mesi di apprendistato.

12. L'assunzione di nuovi apprendisti è subordinata alla prosecuzione, al termine del periodo di apprendistato, nei 36 mesi precedenti la nuova assunzione, di almeno 70% degli apprendisti (anziché il 30% primi 6 mesi e 50% da luglio 2015 previsti dal Decreto Legge).

14. Il periodo di apprendistato professionalizzante 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.

Art. 22 – Telelavoro

Sarà istituito un osservatorio nazionale sul telelavoro composto da 12 rappresentanti, 6 per la parte sindacale e 6 per la parte imprenditoriale che analizzerà tutti i temi e le implicazioni del ricorso a tale strumento nelle aziende che lo adoperano per favorirne una più ampia diffusione, in considerazione dei vantaggi che produce per lavoratori e aziende.

Art. 23 - Classificazione Professionale

Introduzione di tre nuovi profili al 5° livello:

- **Specialista gestione frodi**
- **Operatore/Addetto a prestazioni obbligatorie (SECURITY)**
- **Junior specialist di processo di operatore TLC**

Per quest'ultimo profilo è stato anche introdotto il corrispondente al 6° livello:

- **Specialist di processo di operatore TLC**

Art. 26 – Orario di lavoro

- Sull'Orario di lavoro la durata media sarà calcolata prendendo a riferimento un periodo pari a 12 mesi. Attualmente il CCNL prevede 6 mesi estendibili a 12, previo accordo sindacale;

- Flessibilità tempestiva respinta la nostra richiesta di aumentare l'attuale maggiorazione dal 15% al 25% (come già applicato in Telecom), poco efficaci gli interventi apportati sul testo per limitare le casistiche per le quali le aziende ricorrono al cambio turno, in particolare Telecom Italia;



FISTel - CISL
Federazione Informazione
Spettacolo e Telecomunicazioni

- Riduzione dell'orario di lavoro i permessi dovranno essere fruiti nel corso dell'anno, in caso di comprovata impossibilità, le aziende potranno stabilire previo esame congiunto con la RSU diverse modalità di utilizzazione.

Tutti i permessi individuali non fruiti entro l'anno continueranno a confluire in un apposito conto ore individuale per un periodo di 24 mesi, a termine di tale periodo se non utilizzate saranno liquidate con la retribuzione in atto al mese di scadenza (AVEVANO TENTATO DI NON RETRIBUIRE TALI RESIDUI).

In caso di esigenze connesse a situazioni di difficoltà aziendale di carattere economico e/o produttivo, l'Azienda, previo esame con le 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.

Art. 28 – Giorni festivi

Per quanto concerne le modalità per la fruizione dei permessi delle festività religiose, la novità è l'utilizzo per gruppi di ore non inferiore a due.

Art . 30 – Lavoro supplementare, straordinario, festivo, notturno

Sulla Banca Ore eliminata la soglia delle 100 ore che, di fatto, rendeva inapplicabile l'utilizzo;

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 straordinario dichiarano di volere il pagamento, la relativa erogazione, sarà corrisposta secondo la normale prassi aziendale.

Art . 36 – Trattamento in caso di malattia e infortunio non sul lavoro

Inserite le novità riguardanti l'invio della certificazione (superata la richiesta di ASSTEL di introdurre nuove regole per combattere "l'assenteismo cattivo").

Art. 45 – Rapporti in azienda

inserito nuovo comma:



6. Il lavoratore che è anche cliente dell'Azienda in cui lavora è tenuto a gestire le pratiche connesse alle proprie utenze nella più assoluta trasparenza e nel rispetto delle procedure chiedendo le necessarie autorizzazioni.

Art. 46 – Provvedimenti disciplinari

Pressoché invariato, respinte le numerose e pericolose richieste della controparte.

Novità

4. Se il provvedimento non verrà comunicato **entro i dieci giorni dalla scadenza del termine assegnato per presentare le giustificazioni (cinque giorni)**, queste si riterranno accolte.

La Normativa precedente prevedeva la comunicazione entro i 10 giorni successivi alla ricezione delle giustificazioni, quindi potevano variare da 11 a 15 giorni, ora sono 15 giorni.

Art. 47 – Ammonizioni, multe e sospensioni

e) esegua negligenemente il lavoro affidatogli e/o arrechi per colpa danni a tutto quanto forma oggetto del patrimonio e ~~dell'attività~~ **di beni, servizi e base clienti dell'azienda;**

Art. 48 – Licenziamento per mancanze

Sul licenziamento con preavviso dopo un lungo confronto sono state aggiunte delle integrazioni che non modificano significativamente quanto previsto dall'attuale Ccnl;

2. A titolo indicativo rientrano nelle infrazioni:

c) i danni rilevanti arrecati per colpa grave a tutto quanto forma oggetto del patrimonio e ~~dell'attività~~ **di beni e servizi dell'azienda;**

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

p) **visualizzare il traffico telefonico dei clienti, qualora ciò non sia riconducibile all'ordinario svolgimento dell'attività lavorativa (in coerenza con il quadro legislativo, regolatorio e con le pronunce delle Autorità garanti sulla materia).**

Art. 53 - Appalti

All'interno di quest'articolo è stata inserita **la partita delle clausole sociali** con l'introduzione di norme per garantire le attività di call center gestite tramite appalto favorendo l'assunzione di scelte coerenti con principi di eticità e responsabilità sociale. Il comma 5 prevede l'obbligo per le aziende di appaltare a società che garantiscano solidità finanziaria, un portafoglio clienti diversificato, contratto TLC o complessivamente equivalente. Tali norme tendono a contrastare la rincorsa all'affidamento di commesse al massimo ribasso per differenti costi contrattuali, causa di limitazione di diritti e salario dei lavoratori.



FISTel - CISL
Federazione Informazione
Spettacolo e Telecomunicazioni

Prevista, in caso di cambio di appalto, la condizione che il committente convochi un incontro con il sindacato per ricercare soluzioni atte a risolvere eventuali crisi occupazionali che derivano dal tale cambiamento. Questo comporta l'attivazione di comportamenti di responsabilità sociale da parte del committente. Sarà inoltre costituito un Osservatorio Nazionale paritetico con la missione di monitorare nel tempo il fenomeno degli appalti nei Customer Care e fornire raccomandazioni ai soggetti interessati.

Art. 55 – Istituzione della Sanità integrativa di settore

FONDO SANITARIO INTEGRATIVO - Dichiarazione a Verbale

Con riferimento al Fondo Sanitario Integrativo di settore previsto dal CCNL 23 ottobre 2009 e costituito il 22 dicembre 2010, Asstel, SLC/CGIL, FisTel/CISL e UILCOM/UIL si impegnano a incontrarsi entro il mese di aprile 2014: anche sulla base dei dati consuntivi e previsionali di andamento messi a disposizione dal gestore della copertura in atto, le Parti analizzeranno la situazione e le azioni da attuare per favorire lo sviluppo del Fondo stesso, nonché le condizioni per assicurare l'attuazione dello scopo previsto dal CCNL TLC.

ARTICOLO 57 - Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori

Individuato uno schema di riferimento comune che rispetti le previsioni dell'art. 4 dello Statuto dei lavoratori sul controllo a distanza e il documento condiviso dall'Osservatorio Nazionale in materia delle TLC del 17 giugno 2011. Attraverso questa disposizione contrattuale si cerca di uniformare una materia molto delicata per i lavoratori che utilizzano quotidianamente i sistemi informativi aziendali; potranno essere effettuate analisi generali non finalizzate al controllo a livello di singolo lavoratore e i dati raccolti non possono essere analizzati ai fini valutativi e disciplinari. Si afferma, pertanto, che gli accordi aziendali che saranno sottoscritti tenendo conto di tali Linee Guida daranno piena attuazione a quanto richiesto dalla legge 300/70.

UNA TANTUM

Ai lavoratori in forza alla data di sottoscrizione dell'ipotesi di accordo (1 febbraio 2013), con le competenze di Aprile 2013, sarà riconosciuta un'UNA TANTUM pari a 400€ lordi al livello 5, relativa al periodo 1 gennaio 2012 – 31 marzo 2013 pari a 16 mesi.

La parte economica prevede un aumento al 5° livello di 135 euro attraverso l'erogazione di 4 tranches:

45 € dall'1/04/2013
25 € dall'1/10/2013
30 € dall'1/04/2014
35 € dall'1/10/2014

Tale importo è escluso dalla base di calcolo del trattamento di fine rapporto ed è stato quantificato considerando in esso anche i riflessi sugli istituti di retribuzione diretta ed indiretta, di origine legale o contrattuale, ed è quindi, comprensivo degli stessi.

FEDERAZIONE INFORMAZIONE SPETTACOLO E TELECOMUNICAZIONI

Sede Provinciale Venezia – Via Cà Marcello,10 – 30172 Mestre Venezia
Telefono: 0412905959 - Telefax: 0412905958 - Mail: fistel.veneziana@cisli.it



RETRIBUZIONE CONTRATTUALE

Ai quadri è corrisposta un'indennità di fruizione pari a 98,13 € mensili lordi, comprensivi dell'elemento retributivo previsto per i lavoratori inquadrati al 7° livello.

AUMENTI RETRIBUTIVI

Nel mese di giugno dell'ultimo anno di vigenza del presente CCNL le Parti si incontreranno per prendere atto di eventuali scostamenti tra inflazione prevista ai fini della determinazione degli aumenti dei minimi retributivi e quella già consuntivata.

NOTA A VERBALE

Resta inteso che l'applicazione del presente accordo, per le parti normativa ed economica, è subordinata allo scioglimento positivo della riserva sulla presente ipotesi di accordo.

aumenti 2012-2014 full-time								
livello	scala parametrale	ex cont.	edr	dal 1.4.2013	dal 1.10.2013	dal 1.4.2014	dal 1.10.2014	totale aumenti
7	222	530,91	10,33	62,05	34,47	41,37	48,26	186,15
6	198	526,99	10,33	55,34	30,75	36,89	43,04	166,02
5s	168,51	521,08	10,33	47,10	26,17	31,40	36,63	141,30
5	161	521,08	10,33	45,00	25,00	30,00	35,00	135,00
4	145	517,83	10,33	40,53	22,52	27,02	31,52	121,58
3	133	516,07	10,33	37,17	20,65	24,78	28,91	111,52
2	118	514,03	10,33	32,98	18,32	21,99	25,65	98,94

aumenti 2012-2014 part-time 75%								
livello	scala parametrale	ex cont.	edr	dal 1/ 1/2012	dal	dal	dal	totale aumenti
7	222	530,91	10,33	46,54	25,85	31,02	36,20	139,61
6	198	526,99	10,33	41,51	23,06	27,67	32,28	124,52
5s	168,51	521,08	10,33	35,32	19,62	23,55	27,47	105,97
5	161	521,08	10,33	33,75	18,75	22,50	26,25	101,25
4	145	517,83	10,33	30,40	16,89	20,26	23,64	91,19
3	133	516,07	10,33	27,88	15,49	18,59	21,68	83,64
2	118	514,03	10,33	24,74	13,74	16,49	19,24	74,21

aumenti 2012-2014 part-time 50%								
livello	scala parametrale	ex cont.	edr	aumenti dal	aumenti dal	aumenti dal	aumenti dal	totale aumenti
7	222	530,91	10,33	31,02	17,24	20,68	24,13	93,07
6	198	526,99	10,33	27,67	15,37	18,45	21,52	83,01
5s	168,51	521,08	10,33	23,55	13,08	15,70	18,32	70,65
5	161	521,08	10,33	22,50	12,50	15,00	17,50	67,50
4	145	517,83	10,33	20,26	11,26	13,51	15,76	60,79
3	133	516,07	10,33	18,59	10,33	12,39	14,46	55,76
2	118	514,03	10,33	16,49	9,16	10,99	12,83	49,47

FISTel CISL Veneto
Il Segretario Regionale Mauro Vianello