

## CCNL TELECOMUNICAZIONI: UNO "SCHEMA DI RIFERIMENTO" PER GLI ACCORDI IN MATERIA DI CONTROLLO A DISTANZA

di Marco Rendina ASSOTELECOMUNICAZIONI ASSTEL



In occasione del rinnovo firmato il 1° febbraio u.s., il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti di imprese esercenti servizi di telecomunicazione si è arricchito di una previsione che costituisce, per quanto consta, un *unicum* nel panorama della contrattazione collettiva di settore nel Paese. Infatti, le Parti hanno inserito nel CCNL un nuovo articolo - intitolato "Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori" - finalizzato a favorire la conclusione, al livello pertinente, degli accordi sindacali in materia di controllo a distanza previsti dall'articolo 4, comma 2 della legge 20 maggio 1970, n. 300 (c.d. Statuto dei lavoratori). Il nuovo articolo definisce uno "Schema di riferimento comune", vale a dire un insieme di regole e procedure riferibili a un utilizzo conforme a legge degli strumenti tecnologici. Si tratta di una previsione di grande rilievo per il settore che, in ragione di numerosi fattori, è particolarmente impattato dalle previsioni dello Statuto dei lavoratori in materia di controllo a distanza.

Il CCNL per i dipendenti delle Imprese esercenti servizi di telecomunicazione si è arricchito, in occasione dell'ultimo rinnovo firmato il 1° febbraio 2013, di una previsione che costituisce un *unicum* nel panorama della contrattazione collettiva di settore nel Paese. **Le Parti stipulanti hanno, infatti, concordato di inserire nel CCNL una specifica previsione finalizzata a facilitare la conclusione di accordi in materia di "controllo a distanza", materia che è andata nel tempo acquisendo una rilevanza strategica per il settore.**

L'articolo 4 della legge 20 maggio 1970, n. 300, c.d. "Statuto dei lavoratori", è una importante norma di garanzia, posta a tutela della libertà e dignità del lavoratore, in quanto vieta, al comma 1, l'utilizzo da parte del datore di lavoro di strumenti audiovisivi finalizzati al controllo della prestazione lavorativa. Tale principio deve essere temperato con il diritto dell'imprenditore di organizzare la sua attività produttiva e di tutelare il patrimonio aziendale. Il legislatore ha così introdotto, al comma 2, una specifica disciplina per tutti i casi in cui nell'organizzazione della produzione sia necessario utilizzare strumenti che permettono la estrapolazione di dati e informazioni che possano prefigurare una forma di controllo, seppur indiretta, dell'attività del lavoratore. In tali casi, **l'installazione degli impianti e delle apparecchiature di controllo è permessa, ma solo dopo un accordo tra azienda e rappresentanza sindacale (le c.d. RSA, poi le RSU) nelle singole unità produttive.** Laddove le rappresentanze aziendali non siano presenti, ovvero non si realizzino le condizioni per il raggiungimento di un accordo, l'Impresa può chiedere l'autorizzazione all'installazione alla competente Direzione provinciale del lavoro. Il mancato rispetto della previsione di legge comporta l'applicazione di sanzioni penali<sup>(1)</sup>.

Vale la pena di sottolineare che i sistemi tecnologici hanno avuto, negli oltre quaranta anni di applicazione dello Statuto dei lavoratori, un'evoluzione difficilmente immaginabile per gli estensori della norma. Sarebbe stata auspicabile una revisione della previsione legislativa per adeguarla a tale evoluzione, ma finora la scelta del legislatore è stata di mantenerla inalterata<sup>(2)</sup>. E altresì opportuno evidenziare che l'utilizzo di mezzi di video

sorveglianza, nonché di strumenti di lavoro tecnologicamente avanzati, in virtù del richiamo contenuto nel Codice in materia di protezione dei dati personali - hanno formato oggetto di intervento da parte del Garante della privacy attraverso delibere di carattere generale e pronunce su singoli casi.

Il tema del rapporto tra organizzazione dell'attività produttiva e applicazione dell'articolo 4 si è posto in maniera molto forte per le imprese della filiera delle telecomunicazioni, in ragione dell'elevato tasso di tecnologia presente nell'organizzazione del lavoro (strumenti e processi), della natura del servizio prestato, della costante e rapida evoluzione dei *business model* aziendali e dei connessi processi produttivi e organizzativi, dell'attenzione al fattore qualità in uno scenario competitivo sempre più complesso, della necessità di ottemperare a provvedimenti posti dalle Autorità. Si pensi, al riguardo, ai casi in cui sono le stesse disposizioni di legge o delle Autorità a richiedere sistemi di tracciatura del contatto tra cliente e operatore e i conseguenti controlli, per finalità di tutela del consumatore, della pubblica fede e della correttezza del lavoratore. Occorre, inoltre, considerare che, per quanto sopra, il raggiungimento o meno di accordi ex articolo 4 può costituire un elemento di forte incidenza sulla concorrenza.

La rilevanza della tematica e la constatazione che non sempre a livello di azienda/unità produttiva era possibile raggiungere gli accordi con la necessaria tempestività, **hanno spinto Asstel, già in occasione del rinnovo della parte economica del CCNL del 2007, a proporre alle OO.SS. di categoria di adottare uno specifico Protocollo, finalizzato a favorire il raggiungimento delle intese a livello aziendale.** Non essendo andato a buon fine tale tentativo, il tema è stato ripreso dalle Parti sociali in occasione del successivo rinnovo del CCNL, firmato il 23 ottobre 2009. Il biennio precedente era stato caratterizzato da un crescente interesse per la tematica e aveva visto la conclusione di alcuni importanti accordi a livello aziendale e di unità produttiva. Si è convenuta, quindi, la **costituzione di un Osservatorio Nazionale paritetico**<sup>(3)</sup>, la cui attività era indirizzata secondo due principali linee di azione: la condivisione di avvisi

comuni da sottoporre all’Autorità Garante per le Comunicazioni (AGCOM), ovvero al Garante per la Privacy per evidenziare l’impatto dei loro provvedimenti sui temi del controllo a distanza e l’individuazione di strumenti di facilitazione della contrattazione aziendale muovendo dalle esperienze già realizzate nel settore. L’Osservatorio, attivato il 28 maggio 2010, ha deciso di concentrare l’attività su questo secondo profilo e di procedere con un approccio graduale. Dopo un anno di serrato confronto, ha sottoscritto, il 17 giugno 2011, il “Documento delle Parti sulle buone pratiche in materia di controlli a distanza” con cui le Parti hanno condiviso una raccolta selezionata dei principi contenuti negli accordi sottoscritti nel settore con riferimento ai sistemi di processo/supporto al lavoro. Il documento, ancorché privo di formale effetto vincolante, ha costituito un momento di crescita qualitativa del paradigma relazionale sulla materia e indicatore di maturità e consapevolezza dei soggetti coinvolti.

Il lavoro svolto nell’ambito dell’Osservatorio ha costituito la premessa per l’introduzione, nell’ultimo rinnovo, di uno specifico articolo del CCNL (Art. 57 “Nuove tecnologie e tutela dei diritti dei lavoratori”) con cui le Parti individuano le Linee guida del Settore in materia di controllo a distanza.

La nuova previsione contrattuale agevola la conclusione degli accordi con le RSU attraverso la definizione di principi di tutela già individuati dalle parti a livello di CCNL e condivisi in uno “Schema di riferimento comune”, vale a dire, un insieme di regole e procedure riferibili a un uso conforme a legge dei principali sistemi operativi, parimenti individuati dal Contratto. In tal modo si potrà semplificare l’introduzione, la diffusione e l’aggiornamento di nuove tecnologie, fatta salva la prevista tutela dei diritti dei lavoratori. L’articolo 57 individua in primo luogo i principali sistemi operativi comuni al settore:

- piattaforme di *customer care* (attività di *front end* e *back office*);
- sistemi di dispacciamento di 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.

L’elencazione – peraltro molto ampia - dei principali sistemi operativi comuni al settore potrebbe intendersi tendenzialmente esaustiva. Può però osservarsi che lo stesso comma 1 fa salve le “specificità aziendali” e il successivo comma 4 prevede che l’Osservatorio Paritetico Nazionale possa attivarsi, su richiesta di una delle Parti, a supporto nelle attività negoziali anche relativamente a sistemi diversi da quelli esplicitamente menzionati.

**Si può, quindi, ritenere che i principi individuati dallo schema di riferimento comune possano essere applicati in tutti i casi che rientrano nell’ambito dell’articolo 4, comma 2 della legge 20 maggio 1970, n. 300.**

Segue l’indicazione delle regole condivise, che riprendono e arricchiscono i punti individuati nel Documento di buone prassi precedentemente sottoscritto. Si conferma l’obbligo di una informativa alle rappresentanze sindacali sui sistemi che potrà dar luogo ad approfondimenti tecnici e si prevede che a tal fine possano essere costituite apposite Commissioni tecniche. Si

condivide il principio che i sistemi operativi possono essere utilizzati per verifiche, anche qualitative, sui prodotti e sui servizi resi al fine di assicurare che il servizio reso alla clientela sia adeguato, anche a tutela dello stesso lavoratore. **Le aziende possono quindi realizzare analisi sui dati generati dai sistemi per finalità di tipo statistico, mirate alla valutazione del livello di servizio offerto alla clientela e, comunque, non al monitoraggio dell’attività del singolo lavoratore.** Fermo restando quanto sopra, l’individuazione del livello di aggregazione su cui operare le estrazioni di dati e reportistica delle attività dovrà essere adeguato alle finalità perseguite e coerente con l’organizzazione aziendale. Le aziende devono adottare misure tecniche idonee a impedire un uso distorto degli strumenti posti a disposizione del lavoratore. Inoltre, su richiesta dell’Autorità giudiziaria, ovvero nell’ipotesi di attività illecite o che pregiudichino la sicurezza dei sistemi, le Imprese potranno avere accesso alle informazioni raccolte dai sistemi. Si riconosce che i sistemi di tracciatura del contatto tra cliente e operatore – previsti dalla legge, da disposizioni di altri soggetti (ad esempio, Agcom) e i conseguenti controlli – sono coerenti con la salvaguardia degli interessi protetti poiché finalizzati alla tutela del consumatore, della pubblica fede e della correttezza del lavoratore. Infine, si stabilisce che raccolta, trattamento e archiviazione dei dati e/o di immagini e/o registrazioni e/o ascolti e/o informazioni rese possibili dai sistemi, avverranno nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali. Le Parti si danno atto che gli accordi sottoscritti a livello aziendale tra RSU e/o loro coordinamenti, tenendo conto dello schema di riferimento comune sopra descritto, daranno attuazione a quanto previsto dall’articolo 4 dello Statuto dei lavoratori. L’Osservatorio Nazionale Paritetico sul controllo a distanza – dal cui lavoro trae ispirazione la previsione del CCNL – continua a operare oltre che per la ricordata funzione di supporto alla negoziazione aziendale, per individuare quali situazioni connesse alla introduzione di nuove tecnologie non rappresentino la fattispecie del controllo a distanza, fermo restando che i dati raccolti non possono essere utilizzati a fini valutativi e disciplinari.

Come per tutte le previsioni innovative, occorrerà attendere un adeguato periodo di applicazione per valutare l’effetto della previsione contrattuale sulla contrattazione a livello di azienda/unità produttiva. I primi segnali appaiono positivi e, a distanza di pochi mesi dalla firma del rinnovo contrattuale, è dato riscontrare almeno un caso in cui nell’ambito di un accordo aziendale le Parti si danno esplicitamente atto di aver dato attuazione a quanto previsto dal CCNL in materia. ©

#### NOTE

1. V. art. 171, d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
2. Solo di recente vi sono stati alcuni interventi legislativi indirizzati ad attribuire maggiore spazio alla contrattazione collettiva aziendale in materia: v., al riguardo, l’art. 8 della l. 14 settembre 2011, n. 148.
3. Dalla lettura del testo del CCNL (Art. 1, comma 1, lett. B) si evince con chiarezza la volontà delle Parti di riaffermare i livelli di competenza stabiliti dalla legge ma altresì di svolgere un’attività di approfondimento finalizzata a produrre eventuali avvisi comuni al fine di integrare, modificare, proporre specifici atti alle Autorità competenti, ovvero a individuare unanimemente eventuali linee guida al fine di sostenere con competenza ed uniformità le Parti al livello aziendale, ovvero a monitorare le evoluzioni degli accordi aziendali in materia, individuando eventuali buone pratiche da segnalare a livello di settore. ♦