

RINNOVATO IL CONTRATTO COLLETTIVO DELLE TELECOMUNICAZIONI: LE MODIFICHE AL CODICE DISCIPLINARE



di Marco Rendina ASSOTELECOMUNICAZIONI
ASSTEL

Il 1° febbraio u.s. è stato firmato l'Accordo di rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per i dipendenti di imprese esercenti servizi di telecomunicazione. Il CCNL si è caratterizzato fin dalla nascita, nel 2000, per l'adozione di soluzioni innovative ed al tempo stesso di grande equilibrio tra esigenze di flessibilità – connaturate alla natura del servizio svolto – e tutela dei diritti dei lavoratori. Il negoziato appena concluso è stato lungo e non privo di momenti di inusuale asprezza perché il settore ora deve fare i conti con una situazione di oggettiva difficoltà legata sia a cause congiunturali che strutturali, dovute all'evoluzione del modello organizzativo di tutti i soggetti della filiera (operatori, servizi di rete, *call center in outsourcing*). Nel presente intervento vengono analizzate le modifiche al c.d. "codice disciplinare". Nel successivo numero, saranno illustrati gli interventi in materia di nuove tecnologie e diritti dei lavoratori con i quali, dopo un processo avviato già da alcuni anni, si sono poste le basi per facilitare l'adozione – a livello aziendale, come previsto dalla legge – degli Accordi necessari quando vengono adottati o implementati sistemi operativi che seppur indirettamente, permettono di rilevare dati sulla prestazione lavorativa (articolo 4, comma 2 dello statuto dei lavoratori).

I 1° febbraio u.s. è stato firmato l'Accordo di rinnovo del CCNL Telecomunicazioni; le modifiche sono divenute operative dal 4 aprile 2013, data in cui le Organizzazioni Sindacali⁽¹⁾ hanno sciolto la riserva apposta all'atto della firma.

Si tratta del terzo rinnovo normativo del CCNL⁽²⁾, sottoscritto nel 2000 nell'ambito del processo di liberalizzazione del mercato delle telecomunicazioni e come conseguenza dell'ingresso di nuovi operatori sul mercato. Il CCNL Telecomunicazioni è, quindi, un contratto "giovane", che si è e connotato, fin dalla nascita, per l'adozione di soluzioni sui temi dell'organizzazione del lavoro (orario, inquadramento, domande alla contrattazione aziendale) innovative adeguate alle esigenze di un settore che pone il rapporto con la clientela come fondamento del *business* e caratterizzate da un corretto bilanciamento delle esigenze di flessibilità delle imprese nell'organizzazione del servizio e quelle di tutela dei diritti dei lavoratori.

L'impostazione innovativa del primo contratto è stata mantenuta anche nei successivi rinnovi del 2005, che ha visto l'introduzione degli istituti di flessibilità previsti dalla c.d. "legge Biagi" (non ancora presenti nel primo testo del CCNL), e del 2009 con cui sono stati previsti nuovi strumenti di *welfare* contrattuale (la sanità di settore) ed è stato rafforzato il sistema di relazioni industriali. Con il rinnovo del 2009 si è anche preso atto formalmente della progressiva adozione del CCNL, avvenuta negli anni precedenti, da parte di tutti i soggetti della filiera (operatori, imprese che gestiscono servizi di rete, imprese di assistenza e gestione della clientela in *outsourcing*).

Proprio il tema della tenuta della filiera, anche nella prospettiva di continua evoluzione dei *business model* delle imprese del settore, ha costituito il nodo centrale dell'ultimo rinnovo contrattuale. **La trattativa è stata, infatti, lunga (dodici mesi) e caratterizzata da numerose fasi di impasse che hanno condotto, prima della positiva conclusione, a ben tre fasi di rottura formale del tavolo negoziale e a due scioperi nazionali.** Del resto, la filiera delle telecomunicazioni è sottoposta da anni a tensioni generate, oltre che dalla congiuntura economica ne-

gativa complessiva del Paese, anche da difficoltà strutturali, che ne impongono un costante riposizionamento in termini di strategie di mercato e di organizzazione del servizio. Gli anni recenti sono stati, infatti, caratterizzati da una flessione dei fatturati, mentre si mantiene elevato il volume degli investimenti, (pari a circa 6 miliardi di euro nel 2011, al netto dell'acquisto delle licenze per LTE⁽³⁾). Seppur in un contesto economico difficile e, come rilevato, nell'ambito di un confronto non privo di toni aspri e momenti di conflitto duro, **non è venuto meno lo spirito delle Parti di cercare di mantenere il contratto all'avanguardia, affrontando aspetti di modernizzazione del CCNL e, tra questi, il tema, oggetto del presente commento, della modifica del c.d. codice disciplinare.**

L'esigenza di intervenire sul capitolo del Contratto dedicato ai rapporti in azienda – all'interno del quale si collocano le previsioni che individuano i comportamenti passibili di sanzione disciplinare – nasce dalla riforma del diritto del lavoro (legge 92/2012, nota anche come "riforma Fornero"), approvata mentre il negoziato era in corso di svolgimento, e, in particolare, agli interventi legislativi che hanno inciso sulla disciplina sanzionatoria del licenziamento disciplinare giudicato illegittimo.

Il c.d. licenziamento disciplinare è quello intimato per giustificato motivo soggettivo (notevole inadempimento degli obblighi contrattuali) o giusta causa (inadempimento del lavoratore talmente grave da non consentire, neanche in via provvisoria, la prosecuzione del rapporto) e può essere comminato solo in esito alla procedura prevista dallo Statuto dei lavoratori. Se insorge contenzioso, il Giudice valuta la sussistenza o meno dei fatti posti a fondamento del provvedimento, nonché la congruità della sanzione irrogata, in relazione al principio di proporzionalità tra condotta e sanzione (v. art. 2106 c.c.) che informa la materia. **Cosa avviene se il Giudice ritiene il licenziamento illegittimo?** La riforma introdotta con la legge 92 del 2012 afferma che il Giudice, quando ritiene che il fatto posto a fondamento della contestazione e del successivo licenziamento non sussiste,

ovvero, quando rileva che il fatto contestato è punibile, "sulla base delle previsioni dei contratti collettivi ovvero dei codici disciplinari applicabili", con una sanzione meramente conservativa (ammonizione, multa, sospensione), dispone la reintegrazione del lavoratore nel posto di lavoro. Negli altri casi di illegittimità del licenziamento disciplinare, invece, la sanzione è di tipo meramente risarcitorio: il Giudice dichiarerà il licenziamento illegittimo, ma quest'ultimo produrrà i suoi effetti e al lavoratore sarà corrisposta una indennità commisurata alla anzianità di servizio e alle dimensioni di impresa compresa tra un minimo ed un massimo previsto dalla legge.

Fermo restando che sarà necessario attendere il formarsi di una giurisprudenza significativa per un pieno apprezzamento degli effetti prodotti dalla modifica legislativa intervenuta, **una prima lettura della previsione di legge evidenzia un ruolo più significativo, nell'ambito del processo di valutazione, assegnato ai codici disciplinari e ai contratti collettivi.** Riconosciuto il mutamento del quadro legislativo, le Parti hanno, quindi, ritenuto opportuno un intervento sulle previsioni vigenti del CCNL in materia, con l'obiettivo di costruire un quadro di maggiore certezza nell'applicazione delle norme da parte di imprese e lavoratori. In particolare, si è ritenuta opportuna una maggiore specificazione delle condotte e la loro riconduzione il più possibile univoca alternativamente nell'ambito di quelle passibili di sanzioni conservative, ovvero di quelle espulsive. Alla conclusione del negoziato il risultato può ritenersi parzialmente raggiunto, ma può sottolinearsi che, per quanto consta, **il CCNL Telecomunicazioni è il primo tra i principali Contratti collettivi nazionali rinnovati dopo la sopra citata riforma, ad aver apportato modifiche al codice disciplinare.** Si può aggiungere che l'ambito dell'intervento ha toccato anche ambiti relativi alla procedura di irrogazione delle sanzioni – non direttamente influenzati dalla riforma legislativa – anch'essi finalizzati ad una maggiore chiarezza e certezza.

Passiamo, ora, ad analizzare puntualmente gli articoli del CCNL che disciplinano i rapporti in Azienda e i provvedimenti disciplinari modificati dalle Parti.

La prima modifica riguarda l'articolo 45 del CCNL (Rapporti in azienda) nel quale viene inserito un esplicito richiamo al dovere del lavoratore che sia anche cliente dell'Azienda per la quale lavora, di gestire le pratiche connesse alle utenze di proprio interesse con assoluta trasparenza.

Viene altresì modificato l'articolo 46 che disciplina la procedura di irrogazione dei provvedimenti disciplinari. Il datore di lavoro non può, infatti, irrogare (salvo che il richiamo verbale) alcuna sanzione senza aver prima accordato al lavoratore un termine di cinque giorni per presentare eventuali giustificazioni. Il nuovo testo del comma 4 dispone che le giustificazioni del lavoratore si intendono accolte se il datore di lavoro non comunica il provvedimento entro dieci giorni "dalla scadenza del termine assegnato al lavoratore per presentare le giustificazioni". Con tale modifica si è intesa assicurare maggiore certezza dei termini rispetto alla previgente regola per cui i dieci giorni decorrevano "dalla ricezione delle giustificazioni".

Gli altri interventi riguardano il codice disciplinare e avviano, come sopra rilevato, un processo di maggiore tipizzazione delle condotte disciplinari rilevanti ai fini dell'applicazione delle sanzioni conservative o espulsive.

Sotto questo profilo assume rilevanza anche programmatica la soppressione della lettera l) dell'articolo 47 (sanzioni conservative)⁽⁴⁾ che, con la sua funzione di norma "di chiusura", tendenzialmente onnicomprensiva, avrebbe potuto consentire, in via interpretativa di ricondurre pressoché ogni condotta nell'ambito di quelle punibili con sanzioni conservative.

Sempre all'articolo 47 (sanzioni conservative) si è previsto – coerentemente con quanto disposto al comma 12 dell'articolo 45 – che **possa incorrere in un provvedimento disciplinare il lavoratore che arrechi, per colpa, danni al patrimonio "di beni e servizi" dell'azienda.** La novità, in questo caso sta nell'aver specificato nel testo contrattuale che il patrimonio aziendale non va inteso esclusivamente come bene fisico ma anche come bene immateriale (ad esempio, la base clienti). Coerentemente, sono state adeguate le previsioni di cui all'articolo 48, lettera A, che prevede il licenziamento con preavviso nel caso in cui il danno arrecato sia "rilevante" e ricorra la colpa grave del lavoratore, e lettera B, che prevede il licenziamento in tronco nel caso in cui il danno sia "rilevante" e il danneggiamento sia commesso con "dolo".

Si è, poi, previsto che il compimento di atti lesivi della persona in ragione della condizione sessuale sia ora, per effetto delle modifiche apportate, punito con il licenziamento con preavviso, essendo stata espunta tale condotta da quelle punibili con sanzione conservativa. Nei casi più gravi, in cui il comportamento lesivo della dignità sessuale della persona sia riconducibile al rapporto gerarchico, la sanzione è quella del licenziamento senza preavviso.

È stata, infine, individuata una nuova fattispecie sanzionabile con il licenziamento senza preavviso: la visualizzazione del traffico dei clienti, qualora ciò non sia riconducibile all'ordinario svolgimento dell'attività lavorativa. La previsione è un esempio di tipizzazione di una specifica condotta – della massima gravità – che integra la violazione di norme fondamentali di comportamento in relazione alla tipologia di servizio erogata nel settore. La condotta – proprio perché grave e, pertanto, punibile con la maggiore tra le sanzioni previste dal CCNL – va peraltro valutata nel contesto organizzativo in cui il lavoratore opera che dovrà essere coerente con le previsioni di legge, regolamentari e con le pronunce delle Autorità garanti.

Allo stato è chiaramente impossibile valutare l'impatto delle novità contrattuali. Peraltro, poiché il CCNL appena rinnovato scadrà il 31 dicembre 2014, le Parti avranno la possibilità di tornare sull'argomento in occasione del prossimo rinnovo, tenendo conto di quanto sarà maturato nel frattempo. Il tema potrà, quindi, essere oggetto di ulteriori riflessioni tra le parti anche in considerazione della giurisprudenza che si formerà in futuro. ©

Allo stato è chiaramente impossibile valutare l'impatto delle novità contrattuali. Peraltro, poiché il CCNL appena rinnovato scadrà il 31 dicembre 2014, le Parti avranno la possibilità di tornare sull'argomento in occasione del prossimo rinnovo, tenendo conto di quanto sarà maturato nel frattempo. Il tema potrà, quindi, essere oggetto di ulteriori riflessioni tra le parti anche in considerazione della giurisprudenza che si formerà in futuro. ©

NOTE

1. Il CCNL è stato firmato da Assotelecomunicazioni-Assstel per la parte datoriale con Slc-Cgil, Fistel-Cisl e Uilcom-Uil e, in pari data, con Ugl Telecomunicazioni.
2. Ci si riferisce agli Accordi firmati nel 2005, nel 2009 e nel 2012. Nel 2003 e nel 2007 è stata rinnovata la sola parte economica.
3. Fonte: Rapporto sulla filiera delle telecomunicazioni in Italia 2012
4. L'art. 47, comma 1, lettera l) del CCNL prevedeva che incorresse nei provvedimenti disciplinari c.d. "conservativi" il lavoratore che "in latro modo non osservi le disposizioni di legge, del presente contratto, le procedure e i regolamenti aziendali e le norme interne in materia di igiene e sicurezza sul lavoro". ♦