

La disciplina degli appalti nel contratto delle Tlc

Marco Rendina

Il contratto collettivo nazionale per i dipendenti di imprese esercenti servizi di telecomunicazione è nato nel 2000 a seguito della liberalizzazione del mercato dei servizi di Tlc e si è sempre connotato per la ricerca di soluzioni innovative, equilibrate e coerenti con la natura del servizio prestato dalle imprese della filiera che lo applicano.

In coerenza con tali caratteristiche, fin dal 2005 le parti hanno concordato una disciplina degli appalti, consapevoli che questa tematica costituisce un punto chiave su cui si gioca la competitività tra imprese e che quest'ultima deve realizzarsi entro un contesto di regole che inibisca comportamenti non corretti che causano danni sia alle imprese che ai lavoratori.

Le regole definite nel 2005 sono state, poi, modificate con l'ultimo rinnovo del 1° febbraio 2013, che ispirandosi a un principio di eticità e di responsabilità sociale, che le parti condividono, ha rafforzato le garanzie per i lavoratori salvaguardando al tempo stesso i principi della competizione e della libertà di impresa.

In tale ambito una particolare attenzione è stata data al segmento della filiera costituito dalle attività di assistenza e gestione della clientela, che per le modalità di svolgimento dell'attività dedotta in appalto, presenta connotazioni specifiche e non assimilabili con altre attività di servizi presenti in altri comparti.

Proprio per questo è utile ripercorrere le diverse configurazioni che la disciplina degli appalti ha avuto nei diversi appuntamenti contrattuali.

Con l'accordo di rinnovo del 5 dicembre 2005 le parti hanno concordato una specifica previsione nell'articolo 53 sulla materia degli appalti che ha dettato regole finalizzate a garantire il rispetto delle norme di legge e di contratto da parte della catena degli appaltatori, attraverso clausole di garanzia da inserire nei capitolati di appalto, nonché una regolamentazione dei subappalti e la previsione di informative aggiuntive alle organizzazioni sindacali.

Il testo introdotto nel 2005 si è posto l'obiettivo di offrire una migliore garanzia della qualità del servizio, assicurare il pieno rispetto delle condizioni di lavoro e definire un sistema contrattuale per contrastare l'insorgere di forme di lavoro non dichiarato o ir-

Marco Rendina
*Responsabile Lavoro
e relazioni industriali
di Assotelecomunicazioni-
Asstel. Scrive su
riviste nazionali e
internazionali di temi
lavoristici.*

Il contratto nazionale ha previsto che siano inserite nei capitolati di appalto di opere e servizi clausole di rispetto delle norme contrattuali applicate e modalità per la verifica del rispetto della regolarità dell'appalto.

regolare. Per conseguire tali obiettivi il contratto nazionale ha previsto che siano inserite nei capitolati di appalto di opere e servizi clausole di rispetto delle norme contrattuali applicate e modalità per la verifica del rispetto della regolarità dell'appalto.

A tal fine i capitolati devono disciplinare forme e modalità per la verifica del rispetto della regolarità dell'appalto attraverso le certificazioni Inps e Inail tenendo conto delle norme di legge in tema di responsabilità dell'appaltante.

E' stata, poi, dedicata una particolare attenzione al subappalto, prevedendo che lo stesso sia limitato

alle ipotesi tassativamente elencate nei capitolati; si è, inoltre, stabilito che le aziende richiedano agli appaltatori di comunicare semestralmente l'elenco delle eventuali imprese subappaltatrici.

In relazione, poi, ai casi di conferimento in appalto, anche relativi ai processi di esternalizzazione, di attività rientranti nel campo di applicazione del contratto nazionale delle telecomunicazioni, le aziende appaltanti si sono impegnate a considerare tra i criteri prioritari l'applicazione dello stesso da parte delle ditte appaltatrici.

Si è, poi, stabilito che nel caso di cessione di rami d'azienda con conseguente appalto di servizio, siano fornite a questo specifico riguardo informazioni aggiuntive rispetto a quelle previste dalla legge.

E' inoltre previsto che le aziende forniscano periodicamente 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.

L'accordo di rinnovo 1° febbraio 2013 ha confermato e rafforzato il quadro di regole esistenti sopra descritto, salvaguardando, al contempo, i principi di libertà di impresa. Nell'incipit dell'articolo le parti condividono che le relazioni industriali debbano favorire l'assunzione di scelte coerenti con principi di eticità e responsabilità sociale e conferiscono carattere di priorità a un sistema di selezione degli appaltatori che valorizzi azioni in linea con principi etici e comportamenti di responsabilità sociale e sostengano lo sviluppo di un contesto socialmente responsabile. Gli interventi hanno avuto a oggetto specificamente l'appalto di attività di *Customer care*, in considerazione della specificità dell'attività esercitata.

In primo luogo sono state introdotte specifiche previsioni che sottendono al processo di selezione degli appaltatori.

Negli appalti di attività di *Customer Care* l'individuazione delle imprese appaltatrici dovrà rispettare alcuni requisiti:

- autonomia organizzativa e solidità finanziaria dell'impresa appaltatrice che non dovrà essere in situazione di monocommittenza;
- assenza di procedure concorsuali in atto al momento del conferimento dell'appalto;
- applicazione del contratto nazionale delle telecomunicazioni o di un contratto complessivamente equivalente;

- presenza di un codice etico coerente con i principi di *corporate social responsibility* e assenza di situazioni in contrasto con i principi di garanzia della legalità.

Peraltro il contratto nazionale garantisce alcune situazioni, ritenute dalle parti meritevoli di tutela sul piano sociale, nelle quali l'appalto di servizi di *Customer Care* potrà essere affidato anche a imprese in situazione di monocommittenza e possa non essere richiesta la sussistenza del requisito dell'applicazione del contratto nazionale delle telecomunicazioni (ad esempio, l'affidamento di tali servizi a cooperative di disabili). La monocommittenza non osta altresì all'affidamento di commesse in appalto a una impresa in fase di *start-up*.

Tra le misure di rafforzamento delle garanzie del lavoro si evidenzia, in particolare, la previsione per cui, sempre nelle attività di *Customer Care*, nei casi in cui a valle di un cambio appalto (inteso come cessazione di un appalto legato a specifica commessa e subentro di un nuovo appaltatore) insorga una grave crisi occupazionale, le organizzazioni sindacali possono chiedere all'impresa committente di convocare un incontro in cui esaminare la situazione, approfondire le ragioni della decisione e verificare le possibilità – ove ve ne siano – per gestire e/o favorire la soluzione dei problemi occupazionali.

E' stata, inoltre, prevista la costituzione di un organismo nazionale paritetico – in fase di attuazione – per monitorare gli appalti nelle attività di *Customer Care* e verificare il rispetto delle previsioni del contratto nazionale in materia. Si era previsto che l'organismo dovesse definire entro il mese di giugno 2013 il proprio regolamento e che lo stesso potesse, nello svolgimento delle sue funzioni, indirizzare raccomandazioni ai soggetti giuridici interessati.

Oggi la filiera delle telecomunicazioni attraversa una fase di grande difficoltà solo in parte riconducibile alla situazione economica del paese. La flessione delle Tlc, cominciata già nel 2006 e quindi di natura strutturale, si è ulteriormente aggravata con il peggioramento della situazione economica.

Negli ultimi anni si è, infatti, evidenziato un calo dei ricavi complessivi che ha investito in modo particolare gli operatori di telecomunicazioni che generano il maggior volume di ricavo dagli utenti e “distribuiscono” poi valore agli altri attori della filiera sotto forma di spesa finalizzata a mantenere o migliorare il proprio servizio agli utenti finali, nonché per l'espansione della loro dotazione infrastrutturale.

In una situazione, quindi, molto critica per la filiera delle telecomunicazioni, dovuta dal permanere di un contesto economico del paese ancora segnato da gravi difficoltà e dalla fase di trasformazione delle organizzazioni e dei processi – già avviati dalle imprese – finalizzati al recupero dei margini e alla sostenibilità degli investimenti, le regole individuate dalla contrattazione collettiva costituiscono un punto di riferimento che permettono di gestire situazioni di grave difficoltà nell'ambito di un quadro di relazioni industriali strutturato e consolidato che rifugge da un modello tradizionale e conflittuale e ne persegue uno innovativo, volto alla condivisione dei problemi e alla loro gestione.