

RINNOVO CCNL TELECOMUNICAZIONI. SOTTOSCRITTO L'IPOTESI DI ACCORDO

Al termine di due giornate di intenso confronto, è stata sottoscritta l'ipotesi di accordo per il rinnovo del CCNL Telecomunicazioni tra Asstel e le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl Uilcom Uil, approvata dalla Delegazione Trattante. L'intesa ha riguardato l'intero impianto contrattuale, in considerazione dell'importante lavoro di adeguamento normativo ed inquadramentale fatto per accompagnare la trasformazione di un settore in continua evoluzione e che dovrà affrontare nei prossimi anni importanti sfide inerenti all'automazione e alla digitalizzazione dei processi.

Di seguito per capitoli i punti salienti della rinnovazione contrattuale.

PARTE PRIMA – DISCIPLINA DELLE RELAZIONI SINDACALI

- Introdotto il sistema di certificazione della rappresentanza, con la piena applicazione dell'accordo interconfederale in materia.
- Inserita ed intensificata la modalità "virtuale" nel sistema di relazioni sindacali, in considerazione della forte presenza di lavoro da remoto, grazie a decine di accordi sottoscritti nelle aziende del settore. Piattaforme per le assemblee sindacali, per il voto elettronico, bacheche sindacali digitali, dovranno essere disponibili per la piena fruizione, da parte dei lavoratori, dei diritti sindacali anche in regime di lavoro agile.
- In considerazione della sempre maggiore presenza di fenomeni di automazione dei processi e di una digitalizzazione sempre più presente nelle organizzazioni del lavoro, intensificate le misure di osservazione al fine di governare gli impatti sulle lavoratrici ed i lavoratori. Osservatorio specifico sulla Formazione e la mappatura delle competenze al fine di favorire percorsi di riconversione e riqualificazione professionale. All'interno dell'osservatorio sulle nuove tecnologie, con particolare attenzione all'intelligenza artificiale, inserita sperimentalmente la figura del delegato ai "dati", con la possibilità di avvalersi anche di esperti per la analisi e l'utilizzo degli stessi.

PARTE SECONDA – DISCIPLINA RAPPORTO DI LAVORO

- Reintrodotte le causali per le assunzioni a tempo determinato, per come previsto dalla normativa vigente. Adeguato il periodo di prova secondo le modifiche introdotte dalla legge.
- Per i contratti di lavoro in somministrazione, introdotte informative più stringenti che forniscano oltre al dato complessivo, anche i numeri suddivisi per sede in caso di aziende plurilocalizzate.
- Lavoro Agile. Introdotti strumenti utili alla contrattazione aziendale per l'implementazione ed il consolidamento del lavoro da remoto. Rendere strutturale nella organizzazione del lavoro lo smart working, impone l'introduzione di elementi di equiparazione del lavoro in sede e lavoro da remoto, che ne favorisca uno sviluppo sempre più diffuso, agevolando modelli che abbiano la capacità di trovare i giusti equilibri tra le esigenze aziendali inerenti alla produttività ed una sempre maggiore conciliazione dei tempi e di lavoro delle persone.
- Nuova classificazione professionale. Introdotto un sistema di classificazione suddiviso in aree professionali con l'obiettivo di favorire il riconoscimento delle professionalità acquisite, la crescita retributiva ed il grado di occupabilità. Al fine di rendere trasparente e di facile comprensione la migrazione al nuovo modello, che prevede quattro aree professionali con specifiche fasce retributive al suo interno, il processo sarà effettuato gradualmente. Pur costituendo un elemento essenziale, l'implementazione di tale nuovo modello sarà inizialmente di natura sperimentale e per i primi 12 mesi sarà anche oggetto di periodici incontri in sede di Osservatorio Nazionale sulla Classificazione del personale, formazione, certificazione delle competenze. In questa fase di trasformazione, trattandosi di una novità importante dopo 25 anni di un sistema incentrato su livelli, saranno previste verifiche a livello di settore ed aziendale, allegando al ccnl la tabella di trasmigrazione dal vecchio al nuovo sistema inquadramentale, che comunque non modifica scala parametrica, mansioni e livello della

retribuzione. L'obiettivo è quello di rendere più agevole la crescita professionale introducendo modelli di crescita orizzontale, oltre che verticale.

- Introdotta la nuova Festività di San Francesco del 4 ottobre.
- In materia di permessistica:
 - o Aumentata da 14 a 18 anni l'età per la fruizione dei permessi in caso di ricovero figlio;
 - o Estese a 125 ore i permessi a recupero previsti per l'assistenza a figli con bisogni educativi speciali (BES).
 - o Introdotte, oltre ai 3 mesi di congedo gratuito, agevolazioni orarie e/o richiesta part-time per le donne vittime di violenze di genere.
 - o Nell'ambito delle funzioni della commissione parità-inclusione implementata la possibilità di individuare forme specifiche di protezione sulla violenza di genere per le persone LGBTQI+.
 - Parimenti, per quel che concerne le 3M, maternità, mestruazioni, menopausa, ci sarà un focus specifico a livello di osservatorio.
 - o Neutralizzazione del periodo di comporta della malattia, per disabili con percentuali superiori al 66%, delle assenze per malattia conseguenti lo stato di disabilità.
 - o Introdotta la possibilità di usufruire del congedo parentale ad ore, per un massimo della metà delle ore del proprio profilo orario.
 - o Recepita la normativa in materia di congedo di paternità, con l'introduzione di 10 gg di permesso alla nascita, che diventano 20 gg in caso di parto plurimo. Il congedo, retribuito al 100%, potrà essere usufruito nel periodo tra i 2 mesi antecedenti la data presunta del parto e fino a 5 mesi dalla nascita.
- Intensificate le informative in materie di appalti e rafforzato il principio di applicazione di CCNL sottoscritti da organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative.
- In materia di Elemento di Garanzia Retributiva, le aziende saranno escluse dal pagamento in caso di ammortizzatori sociali superiori a 26 settimane e per il 30% della popolazione lavorativa. Specificata l'impossibilità di decurtazione dell'importo per tutte le assenze a vario titolo che comportano la conservazione del posto di lavoro.
- In materia di sanità integrativa di settore, per tutte le lavoratrici ed i lavoratori che non abbiano aderito a forme di assistenza sanitaria contrattuale (Fondi, polizze, ecc.)–verrà applicata la sanità di settore, con pagamento interamente a carico aziendale.

PARTE SPECIALE – CRM/BPO

Il settore delle aziende che si occupa di attività di CRM-BPO è da tempo, sotto attacco di gare al massimo ribasso che generano la rincorsa verso applicazioni contrattuali in dumping, con abbattimento dei costi, e contrazione di salari e diritti.

Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil insieme ad Asstel hanno inteso sviluppare una parte specifica all'interno del contratto, per accompagnare la necessaria, e non più rinviabile, trasformazione, determinata anche dall'innovazione tecnologica, sempre più basata sulla qualità del servizio reso, sulla capacità di innovazione di processo e di prodotto, sullo sviluppo e aggiornamento delle professionalità. Tutti elementi che presuppongono anche la valorizzazione del fattore lavoro. Le parti hanno ritenuto una soluzione di equilibrio individuare una "parte speciale", che mantenga al tempo stesso la struttura contrattuale delle Telecomunicazioni, con un sistema di rappresentanza ampiamente riconosciuto. In tal senso, hanno concordato sulla definizione di un'area distintiva e speciale all'interno del contratto collettivo nazionale utile a supportare la trasformazione e la sostenibilità complessiva delle attività di CRM-BPO con il duplice obiettivo di favorire, da un lato, migliori condizioni di competitività, produttività e qualità dei servizi offerti attraverso un sistema di norme calibrato sulle specificità di tale segmento della filiera delle telecomunicazioni, dall'altro di offrire una cornice contrattuale che possa essere sempre di più il riferimento per le attività legate all'assistenza alla clientela.

In considerazione di tutto ciò, al fine di garantire la sopravvivenza del settore, sono state previste una serie di flessibilità all'interno della organizzazione del lavoro ed una rimodulazione delle tranches che permetta la sostenibilità del comparto. A partire da subito bisognerà intervenire con il Ministero del Lavoro per aggiornare le tabelle ministeriali del costo del lavoro, avviando una intensa azione di moral suasion nei confronti delle committenti.

PARTE ECONOMICA

In riferimento al trattamento economico minimo (TEM), così come previsto dagli accordi interconfederali in merito, gli aumenti contrattuali prevederanno un incremento per il 5 livello di 298 euro per tutte le aziende del settore Telecomunicazioni e 288 per le aziende della parte speciale Crm/Bpo.

Le tranche di aumento saranno riconosciute secondo gli schemi di seguito riportati:

Telecomunicazioni:

100 euro gennaio 2026,
50 euro dicembre 2026,
50 euro luglio 2027,
98 euro dicembre 2028.

Crm/Bpo:

50 euro aprile 2026,
35 euro dicembre 2026,
50 euro dicembre 2027,
50 euro luglio 2028,
103 euro dicembre 2028.

In relazione al trattamento economico complessivo (componente TEC), l'accordo prevede:

- Aumento della contribuzione a Telemaco dello 0,2% dal 1° gennaio 2026, per un valore economico di 4,38 euro. La contribuzione a carico azienda raggiungerà pertanto l'1,6%.
- Aumento della contribuzione al Fondo di settore dello 0,3%, per un valore economico di euro 6,57. (di cui 1/3 a carico lavoratore).
- Aumento della contribuzione aggiuntiva dall'1,5% fino al 3%, interamente a carico aziendale, al fondo per le integrazioni delle prestazioni, nel caso si ricorra allo stesso relativamente all'utilizzo di ammortizzatori sociali. Il valore economico è pari ad euro 32,85.
- Sanità integrativa di settore interamente a carico aziendale, per tutte le lavoratrici ed i lavoratori dipendenti di aziende che applicano il presente contratto e che non abbiano aderito a nessuna in forma di prestazione sanitaria collettiva, per un valore economico di 10 euro.

Le voci sopra riportate restituiscono un valore di TEC pari a 53,80 euro.

CONSIDERAZIONI

Il settore delle Telecomunicazioni a causa dell'assenza di un sistema di regole stabile e mirato alla tutela del comparto, ha registrato nell'ultimo decennio una significativa riduzione dei ricavi e una conseguente contrazione degli investimenti, elementi essenziali per un ambito in costante evoluzione e particolarmente esposto agli effetti occupazionali derivanti dai processi di automazione e digitalizzazione.

Nonostante ciò si è puntato al recupero del potere di acquisto relativo al triennio 2023-2025, raggiunto in prossimità con la contestuale scadenza contrattuale, unitamente alla chiusura anticipata per il triennio 2026-2028. Il risultato economico complessivamente raggiunto rappresenta un risultato positivo per le lavoratrici e i lavoratori del settore delle Telecomunicazioni.

Le Segreterie nazionali di Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil e la delegazione trattante, alla luce anche dei rilevanti avanzamenti ottenuti in materia di diritti, normativa e welfare, hanno approvato l'ipotesi di rinnovo del CCNL delle Telecomunicazioni.

Ora la parola passa ai lavoratori: nei prossimi giorni saranno calendarizzate le assemblee per la presentazione dell'ipotesi di accordo e validazione tramite votazione certificata.

Roma, 12 novembre 2025

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL