

<b>SLC</b>	-	<b>CGIL</b>	Sindacato Lavoratori Comunicazione
<b>FISTel</b>	-	<b>CISL</b>	Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
<b>UILCOM</b>	-	<b>UIL</b>	Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

---

## **COMUNICATO TIM**

- **Accordo sistema informatico AFINITI –**
- **Temi da affrontare in prossimi incontri -**

Nella giornata del 29 Aprile 2020, si sono incontrati, il Coordinamento nazionale delle RSU di TIM e le Segreterie Nazionali di Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil con la direzione aziendale nazionale di Tim.

La giornata ha affrontato il tema del nuovo software di routing-evoluto AFINITI, argomento già discusso a dicembre 2019 ed ai primi di febbraio (vedere comunicato del 13 febbraio u.s.) del quale di seguito ne evidenzieremo i punti oltre ad una serie di riflessioni importanti sulle quali agire in tempi brevi che troverete nel finale del nostro documento.

### **AFINITI - SISTEMA DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE**

TIM ha manifestato la necessità di poter giungere ad un accordo tra le parti per utilizzare quanto prima, per i settori del 187 e 119, un nuovo software/sistema di intelligenza artificiale dedicato al “routing evoluto” denominato “AFINITI”.

Per i big data, combina in tempo reale tutte le informazioni (che sono lo storico della base dati clienti e lo skill dell’operatore) creando un abbinamento ottimale tra i clienti chiamanti e gli operatori telefonici il cui unico scopo è massimizzare le vendite in base alle chiamate in ingresso.

Per le chiamate gestite dall’operatore, “AFINITI” non modifica l’organizzazione del lavoro ed i carichi di lavoro, si inserisce in un percorso già definito solo ed esclusivamente quando le chiamate arrivano ad un gruppo di operatori, modificandone l’ordine di associazione in base ad una assegnazione di tipo probabilistico realizzata dall’algoritmo di intelligenza artificiale, il cui software è di utilizzo esclusivo di AFINITI.

“AFINITI” abbina solamente cliente ed operatore e non va ad incidere su altro.

La formazione rimane elemento centrale per SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, ed i sistemi già oggi in uso per la gestione delle chiamate, dovranno portare unitamente con la formazione ad uniformare gli skill, che rimarranno assolutamente slegati dall’algoritmo.

L’Accordo realizzato alla fine di un lungo confronto, è dentro alla filosofia che le organizzazioni sindacali confederali hanno sin da subito dichiarato, “governare l’algoritmo” che di fatto significa non demandare alla macchina l’organizzazione del lavoro, la sicurezza della privacy del lavoratore, garantendo un presidio dei processi ed evitando che l’algoritmo abbia la gestione totale dello stesso.

Il testo dell’intesa descrive sin dalla prima pagina in maniera chiara, tutte quelle importanti “protezioni” che la Legge 300 del 1970 ed in particolare l’art. 4 prevede, escludendo qualsiasi finalità di controllo individuale, produttiva, a distanza e tanto meno la possibilità di eventuali azioni disciplinari, il tutto nel rispetto della privacy della lavoratrice e del lavoratore.

Inoltre l’attività di elaborazione dei dati dovrà garantire la protezione della dignità e della riservatezza dei lavoratori ai sensi di legge e nel pieno rispetto del GDPR, il regolamento in materia di trattamento dei dati personali e di privacy, adottato il 27 aprile 2016, pubblicato sulla Gazzetta ufficiale dell’Unione europea il 4 maggio 2016 ed entrato in vigore il 24 maggio dello stesso anno ed operativo a partire dal 25 maggio 2018.

Comprendiamo che alcuni sindacati autonomi e di base, non avendo mai fatto contrattazione (non firmano nulla) ancora una volta abbiano scritto una serie di “incredibili” inesattezze (per non usare lo stesso linguaggio che ci riservano nei loro comunicati con numeri romani): per cortesia studiate le norme nazionali ed europee e leggete meglio gli accordi! Non sempre ripetere all’infinito un concetto errato alla fine diventa verità e questo vale per tutti.

Nel capitolo “modalità operative” viene descritta questa tecnologia ed in modo chiaro ed inequivocabile come verranno trattati i dati a partire da quelli del lavoratore.

AFINITI non è in grado di accedere ai dati identificativi degli operatori che vengono criptati in modo che ne Tim ne AFINITI possano risalire in nessun modo al singolo lavoratore ed anche al micromodulo, di questa forma di anonimizzazione/transcodifica del lavoratore non viene prodotta alcuna reportistica e non ne rimane traccia sui sistemi.

AFINITI attinge in modo autonomo ai dati senza alcun intervento umano e non possono essere generate reportistiche che facciano risalire al lavoratore.

AFINITI non effettua alcuna registrazione delle chiamate, e dopo il primo avvio nel quale il sistema per poter elaborare i dati ha necessità di una profondità degli stessi di 4 mesi, successivamente l’analisi sarà giornaliera ed i dati inerenti ai singoli operatori (la cui identità è comunque criptata) saranno cancellati, i soli dati visibili saranno quelli commerciali complessivi e quindi non riconducibili ne al singolo lavoratore ne al micromodulo.

Nella parte dell’accordo relativa alle tutele e rispetto delle normative di legge, vengono ripresi in modo più specifico, gli stessi concetti di protezione e tutela individuale esposti in precedenza, l’accordo illustra con estrema chiarezza anche come non ci sarà alcun legame con processi premiali, valutativi, avanzamento di carriera e non sarà possibile utilizzarlo per fini disciplinari, facendo espressa esclusione di qualsiasi finalità di controllo a distanza dell’attività lavorativa svolta. Il sistema non modifica l’attuale organizzazione del lavoro nei parametri di gestione del traffico telefonico, a partire dai carichi di lavoro, questo per evidenziare come si sia svolto un confronto il cui nostro fine era quanto dichiarato all’inizio del comunicato, contrattare l’algoritmo impedendone la gestione totale della organizzazione del lavoro.

In questa intesa il percorso formativo rimane elemento centrale per l’obbligatoria strada evolutiva che il “call center” dovrà avere nel prossimo periodo, lo skilling è un elemento in continuo sviluppo, dinamica che regolerà anche il funzionamento decisionale di tipo probabilistico da parte di AFINITI e che viene richiamata nelle finalità come obiettivo e nel capitolo finale delle verifiche come monitoraggio della formazione richiamando l’osservatorio sulla formazione in base all’accordo del 18 luglio 2019 e del contratto di espansione del 2 agosto 2019.

Confermiamo quanto già dichiarato nel precedente comunicato del 13 febbraio, lo skilling delle competenze dovrà essere l’elemento da monitorare e migliorare nel tempo, proprio perché “caricato” a monte dell’attivazione di AFINITI, ed essendo realizzato manualmente dal diretto responsabile dell’operatore, andrà sempre di più azzerato il rischio di cristallizzazioni su profili di conoscenza di serie A o di serie B, di operatori super skillati ed altri lasciati indietro. L’evoluzione del “call center” moderno passa dall’adottare nuove tecnologie ma è assolutamente necessario superare vecchie impostazioni.

Le organizzazioni sindacali confederali unitamente alle RSU confederali del coordinamento, ritengono di aver realizzato un accordo che difende il lavoratore in modo inequivocabile, nel rispetto dell’art. 4 legge 300 dopo le modifiche avvenute con il jobs act del 2015 e della regolamentazione del garante della privacy, coniugando da un lato l’uso della tecnologia (sempre più pervasiva in ogni ambito della vita quotidiana, anche privata) ai fini industriali nell’ottica di migliorare solo ed esclusivamente le performance commerciali della vendita che per un’azienda come Tim rimane elemento centrale in un mercato sempre più competitivo e dall’altro la protezione e la tutela dei lavoratori interessati.

## **VARIE**

### **SMARTWORKING / Hardware**

L’emergenza pandemica ha costretto azienda e sindacato confederale a perseguire come obiettivo primario la messa in sicurezza tutelando la salute delle Lavoratrici e dei Lavoratori.

Questo ha fatto sì che, come conseguenza, sorgessero delle successive ma non meno importanti esigenze, che da oggi e con forza dovremo impegnarci a gestire, relativamente alla remotizzazione della prestazione lavorativa di oltre 35.000 persone.

SLC, FISTEL, UILCOM hanno richiesto all’azienda che le dotazioni HW personali, utilizzate per lo svolgimento delle attività lavorative presso le abitazioni, venissero sostituite quanto prima da strumentazioni aziendali. TIM ha dichiarato che in un momento emergenziale come quello attuale, ha lavorato per far arrivare la

maggior quantità possibile di HW, trovando difficoltà nel reperimento tramite i consueti fornitori. Ha comunque confermato che, compatibilmente all'attuale contesto dovuto alla pandemia, sta continuando, nel minor tempo possibile, al reperimento e la distribuzione delle dotazioni aziendali a tutti coloro che ancora utilizzano dotazioni HW personali per le attività lavorative.

### **TEMI da affrontare nei prossimi incontri**

In virtù del cambiamento repentino della situazione economico/industriale, dovuta a questa tremenda pandemia, si sono modificate le modalità di svolgimento della prestazione lavorativa, è prepotentemente emerso come sia essenziale un confronto con l'Azienda, da programmare nel brevissimo termine, attraverso cui affrontare una serie di tematiche, alcune momentaneamente sospese a causa del COVID19 ed altre che sono emerse in questo nuovo ed emergenziale contesto.

Ci attendono quindi importanti e significativi approfondimenti nei quali si dovrà ragionare a 360 Gradi, sulle condizioni attuali e sui nuovi scenari legati all'organizzazione del lavoro realizzando modelli organizzativi inediti sino a ieri, tale condizione non è più rinviabile.

Per un'azienda la cui voce Ricavi da Servizi è una fonte primaria del bilancio, la sostituzione del responsabile nazionale della struttura CARING e di alcuni dirigenti sono per le OO.SS. confederali un segnale di allarme al quale deve seguire un tavolo di confronto non rinviabile, necessario entrare nel merito dell'organizzazione del lavoro a partire dalle matrici nazionali del 187 e 119 (circa 4.000 operatrici/operatori sono coinvolti), migliorare il rapporto VITA/LAVORO attraverso un focus specifico per questa struttura.

Per ASA era stato avviato un confronto per analizzare e trovare soluzioni migliorative per le 3.500 persone occupate in questo settore, anche qui cercando di conciliare nel miglior modo possibile quel rapporto fondamentale tra vita professionale e vita personale, alcune soluzioni condivise sono state individuate, dobbiamo velocemente renderle applicabili.

Per i Data-Center vogliamo comprendere meglio e gestire i risvolti dovuti all'alleanza con Google che porteranno a breve alla nascita di una NEWCO Green.

Per l'INFORMATICA in TIM e nel GRUPPO anche qui come nel CARING sono stati sostituiti dei responsabili, segnale della necessità di cambiamento, ora più che mai serve un VERO ed attento focus per capire le attività realizzate, le professionalità interne ma anche le ricadute relative all'utilizzo massivo di personale esterno.

Questo tremendo VIRUS ci ha costretto a rallentare i giri del motore per mettere in sicurezza la SALUTE delle lavoratrici e lavoratori adesso si prospetta un'opportunità che va colta, e gestita, affrontare le nuove modalità lavorative come quelle presso il proprio domicilio, i fatti emergenziali accaduti ci dovranno condurre inevitabilmente ad una RIVISITAZIONE DELL'ACCORDO SULLO SMART WORKING/LAVORO AGILE IN TERMINI MAGGIORMENTE ESTENSIVI.

Bisogna ricercare quindi risposte organizzative/economiche a chi oggi continua a dare il proprio importante apporto pur avendo cambiato paradigma lavorativo, dalla sede aziendale al proprio domicilio, coniugando anche in questo caso, come sempre si cerca di fare, nel miglior modo possibile gli interessi delle parti coinvolte.

Certamente quanto indicato rappresenta una grande sfida che, questo sindacato confederale è pronto a raccogliere, per il mantenimento dei livelli occupazionali, il loro sviluppo e la conferma dell'attuale perimetro del Gruppo.

Roma, 4 maggio 2020

Le Segreterie Nazionali  
SLC CGIL FISTel CISL UILCOM UIL