

Nella giornata di ieri si è tenuto l'incontro nazionale con TIM relativo all'estensione a tutti i sistemi informatici aziendali, che contengono i dati dei clienti retail e wholesale, del sistema "token" SecOLO" che registrerà tutti gli accessi/visualizzazioni di anagrafica e recapito telefonico del cliente in continuità con quanto già avviene per i sistemi: Barra Telefonica, e-Star, TTMWEB-OLO, TTM-ARS, nWFM (accordo del 6 novembre 2019); l'informativa sulla situazione e l'evoluzione del settore dell'IT & Digital Solutions e la verifica dello stato di attuazione del piano di riorganizzazione aziendale legato al Contratto di Espansione, ai sensi dell'accordo del 2 agosto 2019 e conclusosi lo scorso 31 dicembre 2020.

Accordo SecOLO

Con l'obiettivo di raggiungere un'intesa che realizzi il diritto della tutela della dignità e della riservatezza dei lavoratori con le richieste aziendali in base a quanto previsto e possibile dal comma 1 dell'art.4 ex legge 300 in materia di controllo a distanza, a conclusione della prima parte dell'incontro è stato sottoscritto il relativo verbale di accordo che estende il sistema "token" SecOLO" a tutti i sistemi informatici aziendali, che contengono i dati dei clienti Retail e Wholesale.

L'Accordo sindacale, ottemperando alla delibera 396/18 di Agcom, indica TIM quale responsabile del trattamento dei dati ed esclude ogni forma di utilizzo dei dati, i quali non potranno essere diffusi in altri ambiti aziendali né potranno essere usati per il corretto adempimento della prestazione lavorativa e/o utilizzati per fini disciplinari, facendo sì che il singolo lavoratore non possa mai essere chiamato a rispondere direttamente verso terzi salvo il caso di comportamenti illeciti che abbiano attivato l'autorità giudiziaria o a seguito di verbali di accertamento di Agcom per specifiche utenze/clienti.

IT & Digital Solutions

Il Responsabile di Linea Tecnica Dott. Chiesa, supportato dalla proiezione di slide ha evidenziato come il settore attualmente veda 1.700 lavoratori impegnati a livello operativo a semplificare le oltre 700 applicazioni tecnologiche (nel 2019 erano oltre 800) con circa 100 vendor (nel 2019 erano oltre 150).

Per la FISTel CISL Nazionale Matteo Corradini in prima istanza ha evidenziato in termini pratici le criticità da sanare di alcuni sistemi informativi quali il CCC (ex DBSS) che in alcune situazioni non aiuta a salvaguardare i clienti e il lavoro degli operatori che si trovano in grande difficoltà.

Per tutti i settori ma ancor più per quello dell'IT la trasformazione tecnologica fa rilevare un aumento considerevole delle attività con un'accelerazione dei processi da modificare e di conseguenza un correlato incremento dei carichi di lavoro in tutte le fasi del processo di lavorazione.

È indubbio che le maggiori criticità vengono rilevate in fase di messa in esercizio con improcrastinabili interventi da dover effettuare on-time per non creare impatti negativi e rallentamenti sul business. Ciò determina un maggior lavoro straordinario e un ricorso all'istituto della reperibilità con dei ritmi che non sono più sostenibili. Siamo sicuramente tra i settori più complessi e sollecitati nella trasformazione digitale, coniugare la necessità di investire tempo nella formazione e contemporaneamente portare avanti le attività quotidiane, costantemente sovraccaricate da processi da mantenere, necessita una diversa organizzazione del lavoro che faciliti la coniugazione di queste esigenze complementari ed entrambe importanti.

È stato quindi evidenziato che la piattaforma per la formazione relativa al Fondo Nuove Competenze ha avuto grossi problemi e ha portato tempi più lunghi del previsto nell'usufruire i corsi: molto spesso

non salva l'avanzamento dei corsi costringendo a rifarli pur avendoli già eseguiti e superati i test. Inoltre, i corsi presenti a catalogo al momento, se pur inerenti ad argomenti interessanti e che hanno aumentato le conoscenze a livello generale nel settore delle telecomunicazioni, non aiutano a focalizzare ed entrare nello specifico di un singolo argomento per potersi specializzare.

Il mondo dell'informatica e delle tecnologie così vasto e la riconversione alle nuove figure professionali necessita di concentrazione e studio serio, LA FORMAZIONE DEVE ESSERE UN PUNTO STRATEGICO ED IMPORTANTE; deve essere pianificato e sviluppato di concerto con le linee produttive per massimizzare l'efficacia. Sollecitiamo pertanto la maggior focalizzazione degli investimenti su percorsi formativi più orientati alla conoscenza delle nuove piattaforme software e architetture di generazione più recente necessari per poter partecipare in maniera attiva ai progetti previsti nei piani aziendali.

Nel settore IT si continua a notare un frequente ricorso ai fornitori esterni che intervengono in tutte le varie fasi del processo informatico determinando interventi più quantitativi che qualitativi. Proprio per porre rimedio a questa anomalia di antica data è forse arrivato il momento di procedere ad acquisire tramite nuove assunzioni nuove competenze mirate per innescare lo scambio culturale e tecnologico tra i lavoratori esistenti che hanno il know-how sui processi e sulle attività e informatiche di TIM e le nuove competenze. Per poter fare tutto ciò vanno rivisti i processi di gestione e di sviluppo del personale e dell'organizzazione del lavoro che devono facilitare questo scambio. Si parla spesso di lavorare in modalità "Agile", ma non tutti i lavoratori vengono adeguatamente coinvolti e pertanto si ha la percezione che siamo in una fase ancora embrionale che deve essere sempre più utilizzata.

Importante sarebbe l'apertura di una commissione tecnica nazionale per entrare nei singoli argomenti per un miglioramento degli stessi.

Verifica Contratto di Espansione accordo del 2 agosto 2019

Assunti 714 nuovi lavoratori con età media di 33 anni a tempo indeterminato, nel periodo da agosto 2019 a gennaio 2021, "da mercato" con professionalità sia junior che senior, distribuiti su tutto il territorio nazionale: 19% Nord Ovest, 7% Nord Est, 58% Centro, 16% Sud.

Per quanto concerne la formazione collegata al Contratto di Espansione sono state erogate 1.065.998 ore di formazione a dicembre 2020 superando notevolmente il target fissato dall'accordo di 720.000 ore suddivise su 21 progetti con 3.470 skill assessment effettuati e oltre 2.600 job rotation (comprese del personale proveniente dalle aziende del gruppo Telecom Italia).

TIM ha pertanto formalizzato, quanto emerso nel recente incontro dell'Osservatorio sul Contratto di Espansione, relativamente all'analisi dell'andamento degli impegni assunti con la sottoscrizione dell'accordo lo scorso 2 agosto 2019, con la valutazione positiva degli stessi e pertanto con il relativo riconoscimento dell'Una Tantum CdE, erogazione che avverrà con le competenze di Febbraio 2021.

Ricordiamo che le cifre lorde dell'Una Tantum CdE indicate nell'accordo, per riduzione oraria del 6% sono di 551,00 euro per i livelli 3,4,5 e 5s e sono di 1.357,00 euro per i livelli 6,7 Quadro e per riduzione oraria del 1,9% sono di 77,00 euro per i livelli 3,4,5 e 5s e sono di 250,00 euro per i livelli 6,7 Quadro non sono da considerare come erogazione per livello retributivo, diverso da lavoratore a lavoratore, in base alla propria RAL (Reddito Annuo Lordo).

L'Una Tantum CdE erogata nel mese di febbraio ha l'obiettivo di portare la retribuzione per le giornate di solidarietà fino al 70% (gli accordi precedenti relativi alle Una Tantum per i Contratti di Solidarietà del 2015 e 2018 prevedevano il 63%) della retribuzione individuale. Quindi l'importo percepito è di valore individuale ed è commisurato alla effettiva retribuzione di ogni singolo lavoratore.

Il principio alla base dell'Una Tantum CdE è di equità in quanto, a seguito della modifica della disciplina degli ammortizzatori sociali introdotta con il decreto legislativo n. 148 del 2015 dal Governo Renzi, l'integrazione economica erogata dall'INPS per le giornate di solidarietà pari al 60% (elevata al 70% o 80% negli anni successivi alla crisi economica del 2008) rispetto alla retribuzione individuale di ogni lavoratore è stata equiparata agli importi economici massimali previsti per la Cassa Integrazione Guadagni. In pratica con il nuovo meccanismo più si alza il reddito e maggiore è la perdita economica per solidarietà.

In chiusura dell'incontro per la FISTel CISL Nazionale Matteo Corradini ha chiesto a TIM di porre la massima attenzione ai lavoratori che quotidianamente sono impegnati nel territorio a contatto con il cliente con particolare riguardo ai Tecnici On Field per quanto concerne in particolar modo i collaudi.

La Delegazione Nazionale FISTel CISL