

FISTEL - CISL

UILCOM - UIL

UGL TELECOMUNICAZIONI

Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni

Unione Italiana Lavoratori Comunicazione

Unione Generale del Lavoro

TIM: ESAME CONGIUNTO - TURNISTICA ASA

In data 4 ottobre 2017 si è svolto il previsto incontro tra le Segreterie Nazionali FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, UGL TLC, SLC-CGIL, unitamente al Coordinamento Nazionale RSU e la Direzione Aziendale TIM.

L'argomento all'ordine del giorno era la prosecuzione/definizione della discussione (esame congiunto) avviata nello scorso coordinamento del 27/28 settembre sui TURNI del settore ASA/ASO, realtà aziendale che coinvolge circa 3.500 lavoratrici/lavoratori.

La direzione TIM, nella fase di apertura del confronto, ha riassunto i cardini principali dell'organizzazione del settore che hanno condotto alla necessità di inserire, soprattutto in una logica "regolatoria" tesa a evitare ulteriori e pesanti sanzioni da parte dell'AGCM/AGCOM, le turnistiche ad oggi in vigore (effettuate in modo unilaterale), evidenziando contestualmente le rivendicazioni avanzate con forza dal sindacato nell'ultima riunione (28.09).

Attraverso la proiezione di slides specifiche (vedi allegati) il responsabile nazionale del settore ASA/ASO ha dettagliato a tutta la delegazione sindacale i parametri utili a garantire il rispetto delle curve di traffico in HOME, OFFICE, CUSTOM evidenziandone anche i volumi. Azienda ha inoltre sottolineato la necessità di garantire il più possibile le lavorazioni all'interno di TIM limitando quindi l'utilizzo degli "outsourcers". Dall'analisi aziendale emerge che nel presidio HOME (lunedì-venerdì) i volumi più alti del Back Office (adsl, fibra, fonia) raggiungono il picco più alto (400 pezzi) verso le ore 16/17 mentre nel front-end il picco più alto si raggiunge alle ore 15 circa con 900 chiamate.

Relativamente invece all'OFFICE, Tim tendenzialmente cerca di organizzare tutte le lavorazioni all'interno per il Back Office mentre sul front end poche chiamate vengono gestite dagli outsourcers.

Nel CUSTOM le lavorazioni sono tutte realizzate all'interno di TIM.

Le Segreterie Nazionali FISTel-CISL, UILCOM-UIL, UGL TLC, unitamente al Coordinamento Nazionale RSU al termine della esposizione di TIM hanno ribattuto nuovamente e "compattamente" che gli avanzamenti raggiunti nella giornata del 28.09 erano insufficienti e quindi ancora una volta richiesti: DIMINUIZIONE DELLE TURNAZIONI SERALI (LUN_VE); del SABATO/DOMENICA e DEI FESTIVI, ELIMINAZIONE TURNO 4, inserimento PART TIME MAMMA CON UN MIGLIORAMENTO ESTENSIVO (non solo fino ai 6 anni ma estendendolo agli 11 anni), RICONOSCIMENTO del pagamento 1/26mo PER FESTIVITA' CADENTI IN LL INFRASETTIMANALI, TURNI DEPOSITATI DA NON TOCCARE, RICONOSCIMENTO FLESSIBILITÀ IN INGRESSO PER TURNI BASE, superare il turno 3 BIS per i Masteristi, DIMINUIZIONE DEL TURNO 6 PER OFFICE in quanto negli orari serali non si riesce a contattare i "clienti affari".

L'Azienda prima di fornire le risposte ha ribadito la necessità della gestione prioritaria degli SLA da lavorare entro un giorno; inoltre ha messo in risalto l'importanza dell'attività del "Team Leader". Figura che oggi non deve più controllare i tempi di risposta, ma assegnare velocemente i "trouble ticket" alle risorse in gestione per soddisfare le richieste dei clienti soprattutto di quelli OLO. I problemi non risolti si potrebbero riverberare su eventuali multe da AGCOM / AGCM come purtroppo avvenuto nel recente passato.

Di seguito le **RISPOSTE DEFINITIVE dell'azienda**, applicabili dal 4 DICEMBRE 2017:

Per TIM il turno 6 è fondamentale soprattutto nel periodo invernale; inoltre il progetto remix ha consentito di rispondere meglio alle esigenze della clientela. Difficile per la Direzione Aziendale l'inserimento della flessibilità se non attraverso un aumento dei turni come al caring, condizione che non vede il consenso delle Organizzazioni Sindacali.

TURNI HOME – ELIMINAZIONE TURNO 4 (sostituito dal 3 bis – 9.00-17.38); resterebbe invariato il turno 5; il turno 6 passerebbe da 77 volte all'anno a 66 volte l'anno, il sabato passerebbe da 15 a 9 volte l'anno; i restanti turni del sabato passerebbero da 29 a 25 volte l'anno;

TURNI OFFICE – ELIMINAZIONE TURNO 4 (sostituito dal 3bis – 9.00-17.38); il turno 5 passerebbe da 67 a 59 volte l'anno (lunedì/venerdì); il turno 6 passerebbe da 23 volte l'anno a 17, il sabato da 7 a 3 volte l'anno; i restanti turni del sabato passerebbero da 13 a 12 volte l'anno.

TURNI MASTER - IL TURNO 1 partirebbe alle 7.50, il turno 3 bis viene superato sostituendolo con il turno 3 (8,30 / lun-dom-fest.) con una pausa pranzo di 0,30 min, il turno 5 si riduce dal 20 al 18%.

Pagamento dell'1/26 mo - FI (coincidenza tra LL e festivo infrasettimanale) - A valle della disdetta degli accordi integrativi del 2008 per la Direzione Aziendale non esistendo più la norma, di fatto, viene superata per TUTTI i turnisti presenti in TIM; inoltre essendo un tema di carattere generale non potrebbe essere comunque risolto solo in ASA.

FLESSIBILITA': per Tim non è ulteriormente estensibile fermi restando i 29 minuti in vigore in caso di ritardo.

PART TIME MAMMA - Tim riconferma la propria disponibilità ad attuarlo in ASA riconoscendolo secondo la regolamentazione vigente, cioè **AI FIGLI IN ETÀ PRESCOLARE (fino ai 6 anni e non fino agli 11 come richiesto dalle Organizzazioni Sindacali)**, ferma restando la possibilità di richiedere il part-time in termini gestionali e per specifiche problematiche personali.

Le Parti Sociali hanno poi fortemente richiesto a TIM di elaborare ed inviare il rotativo a valle delle novità assunte in termini di miglioramento; fra circa 2 giorni TIM invierà questo ulteriore documento.

Inoltre a fronte delle nostre incalzanti richieste di ampliare lo SMARTWORKING in ASA (oltre a quello già previsto nell'accordo) per "alleviare" le pressioni dei turni serali, TIM si è detta disponibile, in un prossimo futuro a ricercare, per i colleghi in turno 6, di utilizzare massicciamente questa modalità lavorativa.

Per quanto riguarda la bacheca nazionale per i cambi turno, presente in altre realtà del CARING, TIM rileva che tale condizione non c'è e non è prevista in ASA, esistono però dei sistemi locali aziendali che possono essere "rivitalizzati" per questo utilizzo.

A valle delle proposte/risposte aziendali (non essendosi insediata nessuna commissione tecnica e avendo svolto tutta la trattativa in plenaria) si è tenuta una discussione tra TUTTI i componenti del Coordinamento Nazionale RSU unitamente alle Segreterie Nazionali : FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, UGL TLC, SLC-CGIL che ha portato ad una unità di intenti da parte di tutte le forze sindacali così riassumibili: LE PROPOSTE DI MEDIAZIONE RAGGIUNTE VERRANNO portate E "VOTATE" DAI LAVORATORI DEL SETTORE ASA/ASO, ATTRAVERSO LA DIVULGAZIONE DI UN DOCUMENTO RIASSUNTIVO redatto dall' Azienda (NON FIRMATO DALLE ORGANIZZAZIONI SINADACALI).

L'azienda accettando la posizione unitaria del sindacato ha quindi redatto un Documento (vedi allegato) che riporta le sigle delle organizzazioni sindacali nazionali confederali che hanno partecipato alle trattative (SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, UGL TLC) unitamente al coordinamento nazionale delle RSU.

Per quanto riguarda FISTEL CISL - UILCOM UIL - UGL TLC la valutazione politica è sul merito dei risultati ottenuti che finalmente, dopo 2 anni di totale azione unilaterale dell'azienda, portano un miglioramento delle condizioni VITA-LAVORO ai circa 3.500 colleghi del settore ASA/ASO.

Auspichiamo la massima partecipazione alle assemblee che nei prossimi giorni verranno indette, (per quanto ci riguarda UNITARIAMENTE) dalle 4 Organizzazioni Confederali presenti (SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, UGL TLC) al confronto.

Nel caso in cui le Lavoratrici/Lavoratori si esprimano favorevolmente a tali MIGLIORIE, che ricordiamo non essere modificabili, verranno inserite delle VERIFICHE semestrali tra Parti Sociali ed Azienda per migliorare/integrare quanto ad oggi raggiunto. Tutto ciò è fondamentale per evitare il ripetersi di quanto avvenuto in passato (azioni solitarie ed unilaterali di TIM) e garantire un monitoraggio costante della realtà lavorativa di questo importante Settore.

Roma, 6 ottobre 2017

**Le Segreterie Nazionali
FISTel-CISL UILCOM-UIL UGL Telecomunicazioni**

FISTel-CISL
UILCOM-UIL
UGL-Telecomunicazioni

e-mail federazione.fistel@cisl.it
e-mail uilcom@uilcom.it
e-mail segreteria@ugltelecomunicazioni.org