

SLC - **CGIL**
FISTel - **CISL**
UILCOM - **UIL**

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

COMUNICATO TIM

Coordinamento Nazionale RSU del 6 OTTOBRE 2021

Il 6 ottobre u.s. si è tenuto il Coordinamento Nazionale RSU TIM che ha focalizzato l'attenzione su due settori nevralgici dell'azienda, comparti che complessivamente coinvolgono oltre 5.000 Lavoratrici e Lavoratori, e realizzato la verifica sull'applicazione del sistema informatico Afiniti.

Settori :

- **CUSTOMER SERVICES** - 191-187-119-Partner Care
- **PRESIDIO Canale di VENDITA**

Sistema informatico

- **AFINITI - Verifica**

Una giornata di intenso confronto con alcuni vertici aziendali, fortemente voluta dalle "Organizzazioni Sindacali Confederali" per verificare l'accordo del 11 giugno 2020, dare riscontro alle legittime richieste di chiarimento delle segreterie nazionali confederali e delle loro RSU a seguito degli ordini di servizio di luglio ed agosto che hanno cambiato radicalmente il vertice della struttura CRO e la sua configurazione.

Per evidenziare ai responsabili dei rispettivi settori, per noi altamente strategici, le molteplici segnalazioni che le lavoratrici ed i lavoratori ci hanno inviato e contestualmente ribadire all'azienda le tante tematiche che ancora sono da "migliorare"

CUSTOMER SERVICES (191-187-119-partner care)

E' intervenuto il nuovo responsabile del "Customer Services" Dott. Paolo Chiozza in carica da metà luglio 2021 ma con un'importante passato in altri ruoli manageriali nel gruppo TIM.

Assieme ai suoi collaboratori ha rappresentato il modello di presidio, l'articolazione dell'organizzazione in termini di ramificazione territoriale e di organici (in allegato le relative slides presentate).

Le risorse coinvolte sono estremamente significative: circa 2.338 occupati nella consumer e 2.100 nella business, una importante forza di oltre 4.400 lavoratrici e lavoratori, che può e deve essere messa in condizione di valorizzare le molteplici ed importanti professionalità presenti in essa.

Questa affermazione passa dal rendere finalmente funzionali i **SISTEMI** che sono il fondamento principale per superare le ataviche difficoltà di cui soffre il Customer, situazioni che negli incontri della commissione nazionale abbiamo più volte segnalato.

Per avere una vista complessiva del **CUSTOMER SERVICES** abbiamo chiesto di inserire stabilmente anche il settore "191 e TOP – Business" nei confronti in seno alla Commissione Nazionale CARING, strumento permanente, e per noi centrale, per mettere a fattor comune e trovare risposte alle varie problematiche esplicitate più volte dal Sindacato Confederale.

Abbiamo fatto emergere molti punti critici, a partire dalle pressioni quotidiane, dalla mancanza della qualità come principio guida in favore dei "numeri", l'inadeguata ed a volte artigianale formazione (solo per citarne alcuni). Purtroppo punti comuni a tutto il Customer Services.

Un'azienda che ancora oggi palesa una certa ritrosia al cambiamento imposto dal vertice attraverso i piani industriali e da svariati e significativi accordi sindacali.

Abbiamo anche indicato alcuni correttivi da applicare immediatamente per cercare di diminuire quel sentimento di stress e di frustrazione che aleggia in questo settore, il tema della pausa mobile non ancora attiva nei sistemi di timbratura è stato posto come argomento non più rinviabile. A tale proposito l'Azienda ha assicurato sin da subito la fattibilità concreta in via gestionale della pausa mobile per gli operatori indipendentemente dai tempi tecnici necessari per renderla attiva sui sistemi.

In merito al tema dei servizi NOT Human, pur essendo predisposti allo sviluppo tecnologico, non siamo convinti appieno. Vorremmo maggiori certezze che questo canale non fagociti le attività "umane", ma sia a supporto ed a completamento delle stesse, e non un boomerang negativo di mal funzionalità che ricade sugli operatori, sul sistema di "accoglienza" dell'azienda, e di conseguenza sui parametri di soddisfazione del cliente che incidono, anche e non solo, sul premio di risultato.

PRESIDIO CANALI DI VENDITA

E' stata effettuata una dettagliata presentazione da parte dell'Ing. Walter Ibba, responsabile dei Canali di Vendita, che ha evidenziato un'organizzazione molto articolata e complessa.

Il settore è composto da circa 1.200 occupati diretti e da migliaia di indiretti (agenzie, installatori ecc.) ed ha un compito fondamentale, quello di realizzare il fatturato / ricavi di TIM (allegate le slides presentate).

Le recentissime variazioni dei responsabili del settore commerciale, l'uscita del Dott. Rigoni, e l'affidamento del settore al Dott. Siragusa hanno portato, allo stato attuale, una condizione di incertezza tra molte lavoratrici e lavoratori.

Il cambio di passo che i nuovi responsabili cercano di dare, è certamente un'azione importante che può rappresentare una opportunità per recuperare i risultati attesi, ma riteniamo che la regia centrale debba non solo limitarsi a motivare e spronare la forza vendita, ma dare indicazioni più puntuali sul tipo di ingaggio delle stesse, ed approcciarsi operativamente in maniera più coinvolgente.

I portafogli cambiati in corsa, ed in alcuni casi sovrapposti, la rimodulazione di alcune figure di vendita avvenuta tra business e consumer, gli obiettivi indicati in forte ritardo rispetto all'anno di competenza, le ripetute pressioni per avere i dati di vendita quotidianamente, non fanno che aumentare lo stress dei lavoratori.

I riscontri che sono stati portati dalla delegazione sindacale confederale all'attenzione aziendale non sono frutto di fantasie ma vengono dai territori, che hanno il contatto quotidiano e diretto con le lavoratrici e lavoratori.

Quando evidenziamo queste situazioni, lo facciamo affinché la direzione vendite le prenda in carico cercando di migliorare l'attuale contesto. Per noi di SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL è un grande valore aggiunto, che non può essere disperso a causa dei tempi ristretti dedicati agli incontri.

Abbiamo quindi richiesto di calendarizzare un nuovo appuntamento del Coordinamento Nazionale RSU, per proseguire il confronto sul "settore Vendite", unitamente all'attivazione di una Commissione Nazionale Paritetica, così come già realizzato per altri comparti, per portare le nostre istanze in un'ottica assolutamente propositiva, volta a perseguire il miglioramento delle attuali condizioni

AFINITI - Verifica

L'incontro di coordinamento è stata anche l'occasione per verificare quanto previsto con l'accordo sottoscritto il 29/04/2020, con il quale veniva introdotto l'utilizzo di "Afiniti", sistema di intelligenza artificiale che automaticamente associa il cliente agli operatori disponibili, con l'obiettivo di migliorare le performance di vendita.

Dai dati presentati dall'Azienda, con l'introduzione di tale sistema di "routing evoluto", avvenuta nell'agosto 2020 in ambito 187, e nel settembre 2020 in ambito 119, si è avuto un generale miglioramento delle commercializzazioni "on line", con valori che si attestano tra il 5% ed il 16%, **non alterando i carichi di lavoro dei singoli operatori e non introducendo alcun controllo individuale sulla prestazione lavorativa**. Su questi ultimi due punti le OOSS confederali avevano posto particolare attenzione, temendo che, nel tentativo di perseguire un aumento delle commercializzazioni, si verificasse uno squilibrio nella distribuzione delle chiamate, e si potesse palesare un utilizzo indebito dello strumento nei confronti delle lavoratrici e lavoratori. Non dimentichiamo quante strumentali e sterili posizioni sono state sostenute, e non solo su questo argomento, da alcune sigle sindacali ai tavoli del coordinamento.

Della lunga giornata del 6 ottobre vediamo proiettata un'immagine dove, in una delle ultime grandi aziende private del Paese i vertici, a partire dall'AD, tentano con grande determinazione di cambiare passo; dal loro arrivo sono stati realizzati importanti accordi sindacali che hanno riaperto la strada ad una contrattazione acquisitiva, pur nell'obbligatorietà della ricerca di un equilibrio con i conti aziendali, ed un settore delle telecomunicazioni che vede una agguerrita concorrenza, e la contrazione dei ricavi.

Il tutto legato ad una forte determinazione per portare avanti il riposizionamento del gruppo in un contesto strategico, puntando con decisione sull'innovazione digitale e tecnologica che ci pervade, nella quale un gruppo come TIM, con oltre 42.000 lavoratrici e lavoratori occupati in Italia, non può che essere assolutamente protagonista!

Ora è il momento di cercare di dare continuità ai vertici, consolidando la cultura aziendale di appartenenza, e superando l'arrivo di manager di grande fama che purtroppo poi si rivelano delle "stelle cadenti". Andando oltre quelle difficoltà che ancora oggi vengono create da chi in azienda sembra essere rimasto legato al passato, atteggiamenti che non aiutano nessuno, tantomeno il senso di appartenenza, ora più che mai necessario.

In un periodo difficilissimo dovuto ad una terribile pandemia (gestita da Tim assieme alle OOSS Confederali con la massima attenzione verso tutti i dipendenti, e che speriamo possa essere superata al più presto), dove la rete unica non decolla e con un mercato che in assenza di regole non facilita di certo la situazione, si devono assolutamente mettere al centro le grandi professionalità e le eccellenti competenze che le lavoratrici e lavoratori esprimono nel gruppo TIM, utilizzandole al meglio!

Quella fase di confronto attivo e proattivo di cui il Sindacato Confederale è portatore, deve essere non solo ascoltata, ma sempre di più tradotta in correttivi ed azioni che migliorino il contesto interno ed i risultati aziendali

Roma, 12 Ottobre 2021

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax06-4824325
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax06-7979296
UILCOM - Tel. 06-45686880 Fax 06-85353322