

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

COMUNICATO TIM

- ACCORDO CARING Consumer 119, 187, Partner Care- - ESCLUSO IL CONTROLLO INDIVIDUALE DEL LAVORATORE-

Il giorno 11 Giugno 2020 le Segreterie Nazionali SLC CGIL - FISTEL CISL – UILCOM UIL - congiuntamente con il Coordinamento Nazionale delle RSU, si sono incontrate con la direzione aziendale di Tim Spa, proseguendo il confronto iniziato il 4 giugno 2020 e nel quale si era avviata la discussione relativa ai settori 119 e 187 del CARING Consumer, per entrare maggiormente nel dettaglio delle situazioni, sviscerarle e poter giungere ad un accordo tra le parti.

Per evitare eventuali condizionamenti esterni evidenziamo immediatamente che l'intesa esclude il "CONTROLLO INDIVIDUALE" delle lavoratrici e dei lavoratori da parte dell'azienda, condizione oggettivamente riscontrabile al punto 8 dell'accordo, nelle ultime tre righe, concetto ribadito anche nel punto 9 (applicativo di autovalutazione esclusivamente volontario) nel passaggio dove vengono riportate le norme che impediscono tale comportamento, ovvero: ai sensi della - Legge 300 del 1970 art. 4 comma 1 – e del pieno rispetto del - GDPR 2016/679 - regolamento generale sulla protezione dei dati.

Il confronto ha portato alla realizzazione di un accordo "sperimentale" incardinato su una serie di misure che sinteticamente vengono di seguito illustrate.

Rotazione del personale: attraverso bandi (da realizzarsi entro giugno) aperti al mondo del Customer Care Consumer, 55 posti per attività di logistica, 100 posti come Tof, 80 posti come Tol dove questi ultimi saranno distribuiti 40 su Napoli e 40 su Palermo, le posizioni di Tof e Tol saranno aperte anche ai colleghi di Tcc, previste assunzioni di Tof e Tol qualora non si reperissero le risorse attraverso i bandi interni.

Sistemi: revisione totale del portale TUO, per CRM/CCC manutenzione del sistema che superi nel più breve tempo possibile le già denunciate forti criticità di funzionamento e realizzazione pratica di incontri tra gruppi di operatori, personale di IT e personale della qualità, attraverso i quali meglio comprendere i problemi in essere e pianificare interventi di miglioramento relativi ai processi.

Formazione: attività fondamentale che, come già definito nel contratto di espansione di luglio 2019, anche in questa intesa è parte centrale e per la quale saranno realizzati interventi "strutturati", "omogenei", "puntuali" per ottenere l'arricchimento delle competenze e degli skill professionali delle operatrici ed operatori. Inoltre per migliorare le offerte commerciali ed i processi aziendali si agirà anche attraverso la realizzazione di gruppi di ascolto ed uno specifico sondaggio (survey) con gli operatori, processi che dovranno essere "reali" e non di facciata.

Micromodulo: per erogare la formazione nella sola ed esclusiva ottica di migliorare la qualità del servizio, in questa fase sperimentale propedeutica alla realizzazione del nuovo modello di "lavoro remotizzato", verranno realizzati micromoduli nel numero minimo di 3 operatori omogenei per servizio di appartenenza, tipologia di clientela e lavorazione assegnata, il cui dato aggregato sarà estratto solo ed esclusivamente quando sarà presente al completo all'interno della giornata (al di sotto di tre operatori il dato verrà oscurato e non reso disponibile). L'andamento del micro modulo sarà oggetto di verifica entro ottobre 2020 e della sua formazione sarà data visibilità alle OO.SS. firmatarie dell'accordo a livello nazionale/territoriale ed al Coordinamento delle Rsu.

Sviluppo personale delle competenze: come già presente nel mondo Asa, sarà messo a disposizione dell'operatore uno strumento di autovalutazione delle proprie performance da utilizzarsi **su base esclusivamente volontaria e l'azienda non potrà fare alcuna valutazione sull'utilizzo o meno di tale applicativo**, utile esclusivamente a migliorare le proprie competenze attraverso percorsi formativi mirati, **il dato individuale sarà visibile solo dal diretto interessato** nel pieno rispetto della legge 300 art.4 comma 1 e del GDPR 2016/679.

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296
UILCOM - Tel. 06-45686880 Fax 06-85353322

Arco Orario: presidio lunedì-sabato dalle 08 alle 20 per 187, 119 e Partner Care, con esclusione della festività infrasettimanale a parte il santo patrono che vedrà il presidio del 119 e del Partner Care Mobile, per Telecontact vengono superate le domeniche mantenendo l'attuale arco orario Lunedì - Sabato. Per realizzare quanto sopra si avvierà in tempi rapidi l'esame congiunto per il cambio delle matrici turnistiche, per l'applicazione delle norme di secondo livello su ritardi e franchigie e quelle dei cambi turno. Esame congiunto che sarà preceduto dai lavori della commissione tecnica nazionale sul Customer Care Consumer che si occuperà da subito della realizzazione della nuova matrice turnistica per poi affrontare in altri incontri periodici la verifica puntuale degli altri contenuti dell'accordo.

Recupero Permessi: Tim Mamma e Papà ed ex accordo 18 luglio 2019 (acausalì) anche in lavoro da remoto.

Consolidamento orario: i lavoratori di Telecontact che svolgono attività di 187 potranno volontariamente aumentare il proprio orario di lavoro (sino a 40 ore settimanali) per la durata di sei mesi, la stessa misura interesserà gli operatori di Tim con 150 passaggi ed un incremento della prestazione lavorativa del 25%, per la durata di sei mesi. Tali passaggi temporanei non rientrano in quelli già previsti dall'accordo di luglio 2019.

Specificato il diritto alla disconnessione attraverso gli applicativi previsti.

Prevista la possibilità di chiedere incontri territoriali/nazionali per problemi che dovessero sorgere a partire dal nuovo livello di aggregazione dei dati.

Nel frattempo si avvierà entro dieci giorni il confronto per realizzare il nuovo modello di "lavoro remotizzato" strutturato che terrà conto di tutti gli argomenti dichiarati al tavolo di trattativa a partire dal riconoscimento economico relativo al buono pasto, un modello che definisca normative e dinamiche economiche stabili.

Attraverso il reshoring si conferma il graduale rientro delle attività prima date all'esterno.

Riflessioni Finali.

L'accordo "sperimentale" sottoscritto, dopo anni nei quali le dirigenze passate avevano sempre considerato il CARING un comparto da gestire in maniera difensiva, vedendolo come un pesante centro di costo e non un valore aggiunto, cambia il paradigma perché evidenzia che il CARING è CORE!

Una intesa pattizia importante che permette di verificare, con gli appositi strumenti previsti nell'accordo, la bontà degli impegni definiti, ciò determina un altro grande valore aggiunto perché le dinamiche non saranno più unilaterali come in precedenza, l'azienda dovrà necessariamente interagire con le parti sociali ma anche intervenire sulle "linee aziendali" che, in barba alle indicazioni centrali, hanno spesso goduto di una autonomia locale "inconcepibile" in un contesto di organizzazione industriale univoca.

Adesso, mentre affrontiamo la sperimentazione, dobbiamo avviarcì velocemente e contestualmente verso un nuovo modello organizzativo. La pandemia ha reso possibile in Italia ciò che sino a gennaio sembrava impensabile: tutte le attività lavorative del nostro settore sono remotizzabili. E' proprio dalla contrattazione della futura remotizzazione, di parte delle attività di caring, che si dovranno cercare nuovi modelli organizzativi che sappiano trasformare questa professione. Questi nuovi processi serviranno, a nostro parere, a migliorare sia il rapporto fra tempi di vita e tempi di lavoro ma anche, attraverso una maggiore efficacia ed efficienza, consentire una maggiore sostenibilità delle attività di caring.

In questi mesi le lavoratrici ed i lavoratori del caring di Tim non hanno fatto smart working ma una "remotizzazione di emergenza" utile a sfuggire dai rischi della pandemia. Nelle prossime settimane le parti, attraverso la contrattazione, dovranno trovare i giusti punti di equilibrio di un modello che, se non governato, rischia di portare isolamento ed esclusione ma che, se opportunamente regolato, può davvero portare sensibili e significative novità nella vita di migliaia di lavoratrici e lavoratori.

Bisognerà attualizzare alla nuova organizzazione le condizioni normative ed economiche presenti in sede, tendendo, con la realizzazione di una remotizzazione armonica, ad una possibile diminuzione dell'orario di lavoro a parità di condizioni economiche.

La fase che si apre in queste settimane nel nostro Paese è tutt'altro che semplice. Il settore dei servizi di TLC non è stato investito direttamente dagli effetti del "lockdown" come altri comparti ma nessuno, a meno che non sia in evidente malafede, può davvero immaginare che il netto peggioramento delle condizioni complessive dell'Italia possa essere neutro per le aziende del nostro settore.

L'unica strada credibile per difendere i perimetri occupazionali e le condizioni economiche dei lavoratori passa attraverso la contrattazione.

Questo è il tempo del coraggio e della nettezza: l'unica strada utile per difendere diritti e salario passa per l'accettazione della sfida del cambiamento.

Con questo accordo si respinge nettamente (con buona pace di qualche imbonitore da sagra paesana) la scorciatoia del controllo individuale ma si accetta di provare a governare i processi con il confronto. Sarà facile? No! Ma altre strade per rispondere alla legittima disillusione ed alla sfiducia delle lavoratrici e dei lavoratori del caring di Tim non ce ne sono.

Questo è il vero scambio alla base di questo accordo: provare a contrattare il cambiamento respingendo le scorciatoie facili e, soprattutto, l'illusione che possa esser meglio "non toccare nulla". A forza di non toccare nulla, nella illusoria aspettativa di tornare a presunti anni d'oro (spesso chi rimpiange passati accordi dimentica di dire che quegli accordi non li firmò ma anzi li avverso bollandoli, tanto per cambiare, come una cessione di diritti e salario magari per via giudiziaria) rischia seriamente di mettere intere parti di questa azienda su un binario morto.

Tim è al suo crocevia più importante. A seconda di come si chiuderà la vicenda della "Rete NGN unica" si capirà se può tornare ad immaginare un futuro industriale, cosa che noi auspichiamo fortemente, o una lenta agonia. In questo contesto non è affatto saggio immaginare di lasciare interi settori a se stessi, in attesa che si compiano decisioni.

Roma, 16 giugno 2020

Le SEGRETERIE NAZIONALI

SLC CGIL - FISTEL CISL - UILCOM UIL