

<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 TELECONTACT (Gruppo TIM)**

### **- Accordi AFINITI e FERIE/PERMESSI -**

In data 11 Maggio, le Segreterie Nazionali SLC CGIL - FISTEL CISL – UILCOM UIL - si sono incontrate con la direzione aziendale di TCC congiuntamente con le RSU e le strutture territoriali.

L'incontro si innesta nel percorso fortemente voluto dalle organizzazioni sindacali confederali, ribadito all'atto della sottoscrizione dell'accordo del 17 Aprile 2020 su "Isopensione e gestione ferie nel periodo emergenziale / Covid19, ed ha come obiettivo finale quello di arrivare a definire un accordo di "Secondo Livello", passando per una rivalutazione economica del PDR.

Nel dettaglio, seguono le specifiche dei due accordi:

#### **AFINITI – Routing Evoluto Sistema di intelligenza artificiale**

Come per l'accordo sottoscritto in Tim, viene introdotto l'utilizzo di un nuovo software/sistema di intelligenza artificiale dedicato al "routing evoluto" denominato "AFINITI".

Tale sistema ha lo scopo di migliorare le performance commerciali complessive in base alle chiamate in ingresso, combinando in tempo reale tutte le informazioni disponibili, quindi lo storico della base dati cliente e gli skills degli operatori, gestendo il miglior abbinamento possibile tra cliente chiamante ed operatore in servizio.

L'accordo prevede che tale abbinamento avvenga attraverso la fornitura da parte di TCC ad Afiniti di matricola codificata, che viene poi sottoposta ad ulteriore transcodifica da parte di Afiniti, ed il cui codice di "decriptazione" non viene fornito a TCC, non consentendo così l'identificazione del singolo operatore.

Nella sostanza quindi il sistema Afiniti, sfruttando l'intelligenza artificiale basata su algoritmi, si inserisce nel percorso di istradamento delle chiamate, non andando ad incidere sull'organizzazione del lavoro, e soprattutto mantenendo inalterata la distribuzione dei carichi di lavoro, e senza modificare i piani formativi, che dovranno rimanere slegati dall'introduzione dell'algoritmo in questione.

L'accordo sottoscritto dalle Organizzazioni Confederali, ha come scopo quello di porre un governo all'introduzione di elementi "not Human", evitando di demandare alla "MACCHINA" l'organizzazione del lavoro, tutelando al contempo la dignità e la privacy del lavoratore.

Nell'intesa vengono puntualmente richiamate tutte le tutele previste dalla Legge 300/1970, soprattutto per quel che riguarda l'art. 4 in tema di controllo a distanza e la totale esclusione di possibili azioni disciplinari derivanti dall'utilizzo dello strumento. Inoltre dovranno essere garantite anche la protezione della dignità e la riservatezza delle persone, nel rispetto del "GDPR", regolamento europeo vigente in materia di privacy e trattamento dei dati personali.

In ultimo, è stata prevista nel primo anno dall'introduzione di "Afiniti", la possibilità di richiedere una verifica periodica almeno ogni 4 mesi, da parte delle Organizzazioni Sindacali firmatarie dell'accordo.

#### **FERIE E PERMESSI**

##### **FERIE:**

L'accordo sottoscritto prevede che le ferie debbano essere fruito entro l'anno di maturazione, pianificando e comunicando tramite email aziendale al proprio responsabile, entro il 10 Maggio, almeno tre settimane di ferie da fruito entro settembre.

Nel caso, per esigenze aziendali, non possano essere accordate, il responsabile dovrà tassativamente darne comunicazione via email entro 10 giorni dalla ricezione della richiesta, con l'indicazione dei periodi alternativi in cui possano eventualmente essere collocate.

Entro settembre andrà invece inviata la programmazione delle restanti giornate, comprensive anche di quelle che siano state non accordate in precedenza.

E' prevista inoltre la possibilità, in casi particolari, di poter concordare preventivamente una fruizione di minimo due settimane consecutive di ferie, in periodi temporalmente diversi, ma in tale circostanza, la programmazione una volta approvata non sarà modificabile.

Nel caso in cui le ferie non vengano programmate, o programmate e poi non fruite, potrà essere l'azienda a collocare e comunicare al dipendente le giornate previste.

#### **PERMESSI ANNUI RETRIBUITI:**

I permessi (104 ore di permesso in full time, divisi tra 72 ore di rol e 32 ore di permesso EF, riproporzionati per il personale part-time) dovranno essere richiesti e consumati entro l'anno di maturazione.

La fruizione minima di tali permessi viene ridotta a 15 minuti, oltre i quali la durata sarà quella effettiva.

#### **CONTO ORE INDIVIDUALE:**

I permessi maturati e non fruiti entro l'anno di maturazione, confluiranno in un conto ore individuale nella disponibilità dell'azienda, che ne potrà predisporre la fruizione entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di maturazione

#### **PERMESSI A RECUPERO:**

Vengono introdotte 8 ore di permesso a recupero, che potranno essere fruite, con durata minima di 30 minuti, da tutti quei lavoratori che al 30 novembre abbiano terminato le spettanze in tema di ferie e permessi. Il recupero delle ore (da minimo 30 a massimo 90 minuti giornalieri) andrà effettuato entro il mese di gennaio dell'anno successivo

#### **PERMESSI SOLIDALI:**

Introdotta la possibilità di cedere a titolo gratuito i propri permessi EF, da un minimo 30 minuti fino ad un massimo 16 ore annue, ad altro dipendente che abbia gravi motivi familiari e personali e che abbia già terminato le proprie spettanze.

Viene inoltre prevista la verifica del presente accordo entro Marzo 2021

Si è quindi provveduto ad inserire nuovi strumenti che consentano una miglior conciliazione del rapporto vita/lavoro, in alcuni casi applicati in maniera maggiormente flessibile anche rispetto alla stessa capogruppo

**SLC CGIL - FISTEL CISL – UILCOM UIL**, con la sottoscrizione degli accordi sopra riportati, hanno assolto ad una fondamentale funzione, quella di "governare" pattiziamente l'ineluttabile progresso tecnologico che porta sempre più i processi aziendali all'introduzione di strumenti che con l'umanità e la socialità della prestazione lavorativa sono totalmente in antitesi.

L'intesa su "ferie e permessi", rappresenta inoltre l'inizio di un nuovo e costruttivo corso delle relazioni industriali in Tcc, nel quale vengono stabilite regole chiare ed inequivocabili da applicare in maniera uniforme in tutta l'azienda, superando i regolamenti unilaterali, ed evitando così interpretazioni che possano generare solo confusione ed incertezza.

Le segreterie nazionali ribadiscono inoltre la necessità che gli accordi raggiunti, trovino l'esatta applicazione tra le lavoratrici ed i lavoratori, principio valido in Tcc, per tutti gli argomenti che saranno oggetto di confronto.

Sulla scorta degli accordi realizzati e degli impegni già fissati con l'azienda, i prossimi appuntamenti, a stretto giro, vedranno impegnato il sindacato confederale nel realizzare un accordo sul Premio Di Risultato (anni 2020-2021-2022), e completare il percorso relativo al secondo livello di contrattazione, con una logica chiara: avvicinarsi sempre di più alle dinamiche presenti nella Capogruppo TIM.

E' giunto il momento che le Lavoratrici ed i Lavoratori di Telecontact, dopo tanti anni, abbiano il giusto e meritato ristoro!

Roma 13 maggio 2020

#### **Le Segreterie Nazionali SLC CGIL –FISTEL CISL –UILCOM UIL**

Affiliazione ad  
4824325UNI  
Union Network International

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