

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

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

COMUNICATO TIM

Nella giornata del 10 Febbraio 2020, si sono incontrati, il coordinamento nazionale delle RSU di Tim e le Segreterie Nazionali di Slc-Cgil, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil con la direzione aziendale di Tim.

La giornata ha affrontato una serie di TEMI che di seguito evidenzieremo per punti:

AFINITI - SISTEMA DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Nell'incontro Tim ha esposto la necessità di utilizzare, per i settori del 187 e 119, un nuovo software / sistema di intelligenza artificiale dedicato al routing evoluto denominato "AFINITI".

La tecnologia, fornita e controllata da una società esterna, mediante un algoritmo che utilizza l'intelligenza artificiale ed i big data, combina in tempo reale tutte le informazioni creando un abbinamento ottimale tra i clienti chiamanti e gli operatori telefonici migliorando il servizio offerto e le prestazioni commerciali.

AFINITI non modifica in alcuna sua parte la modalità di trattamento dei dati esistenti, non influenza il volume di chiamate gestite dall'operatore, si inserisce quando le chiamate arrivano ad un gruppo di operatori modificandone l'ordine di associazione.

La tecnologia non è in grado di accedere ai dati identificativi degli operatori, non produce alcuna reportistica e né effettua alcuna registrazione delle chiamate, i soli dati visibili saranno quelli commerciali complessivi aggregati per l'intero servizio.

Per quanto riguarda la componente sindacale, l'eventuale accordo che potrà essere raggiunto dovrà contenere in maniera chiara ed in coerenza con la legge 300 del 1970 art. 4 tutta una serie di tutele per le lavoratrici ed i lavoratori escludendo qualsiasi finalità di controllo individuale, produttiva a distanza e tantomeno eventuali azioni disciplinari, inoltre l'attività di elaborazione dei dati dovrà garantire la protezione della dignità e della riservatezza dei lavoratori ai sensi di legge e nel pieno rispetto del GDPR.

In questo contesto dove gli SKILLING diventano una delle parti centrali il tema della FORMAZIONE è ancora di più fondamentale, lo skilling delle competenze dovrà essere l'elemento da monitorare e migliorare nel tempo, proprio perché "caricato" a monte dell'attivazione di AFINITI, un perfezionamento che eviti cristallizzazioni su mansioni di serie A o di serie B, di operatori super skillati ed altri lasciati indietro. L'evoluzione del call center moderno passa dall'adottare nuove tecnologie ma è assolutamente necessario superare vecchie abitudini.

RIBADIAMO con estrema determinazione che NON vi dovrà essere alcun legame con processi premiali, valutativi e non sarà possibile utilizzarlo per fini disciplinari. Si fa espressa esclusione di qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa svolta. Il sistema non modifica l'attuale organizzazione del lavoro, sia nei parametri di gestione del traffico telefonico, a partire dai carichi di lavoro.

NOI crediamo che la tecnologia evolva ed è necessaria adottarla per stare al passo con i competitor sempre più agguerriti in un mercato sempre più denso, tutto ciò è importante per uscire da una situazione di stallo di TIM che purtroppo non la vede ancora "decollare" ma nello stesso tempo, per quanto ci riguarda, sono da mettere in campo tutte le tutele necessarie per le lavoratrici ed i lavoratori affinché le esigenze comuni ovvero di sviluppo e crescita del GRUPPO TIM non vadano a prevaricare le attività dei nostri rappresentanti.

ASA

La giornata è proseguita con una prima risposta aziendale dopo il confronto del 12 dicembre 2019, dove ad una prima esposizione sulla turnistica da parte delle linee, la parte sindacale aveva risposto con tutta una serie di interventi nel merito avanzando richieste di chiarimento e proposte.

Tim ha esposto una prima intenzione di carattere sperimentale sulla quale si è detta disponibile ad iniziare a lavorare, proponendo di attivare una commissione permanente.

Permanendo ancora ad oggi i vincoli regolamentari Agcom che hanno determinato l'attuale turnistica del reparto Asa, la proposta aziendale si articola in:

ASA Home.

Riduzione del 50% del turno delle 22 (T6) dal lunedì al venerdì.

Superamento del turno delle 22(T6) al sabato con spostamento dei lavoratori sul turno delle 20.

Superamento del turno delle 22(T6) alla domenica con spostamento dei lavoratori sul turno base.

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296
UILCOM - Tel. 06-8622421 Fax 06-86326875

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

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

La parti sindacali confederali nell'apprezzare positivamente il passo in avanti, hanno invitato Tim ad ampliare una sperimentazione che produca uno sforzo ancora più incisivo sulla turnistica, dichiarando che la sperimentazione per come la intendono i "sindacati confederali" è un periodo dal quale se le cose non dovessero funzionare Tim potrebbe tornare ad applicare i vecchi schemi dei turni.

Le parti si sono aggiornate al prossimo incontro di coordinamento chiedendo all'azienda di riflettere sulla messa in campo di altre azioni che possano migliorare le attuali condizioni fornendo ulteriori risposte positive dopo le ultime date attraverso l'applicazione del lavoro agile.

ISOPENSIONE

Azienda ha fornito i dati numerici delle manifestazioni d'interesse per - Art. 4 Legge Fornero - per l'anno 2020, Tim ha ricevuto 4.037 richieste, INPS fornirà le certificazioni nel mese di marzo, si presuppone che le richieste pervenute non avranno tutte le caratteristiche per aderire all'accordo, si effettueranno valutazioni nel corso dei prossimi mesi per capire meglio il fenomeno anche se TIM ha evidenziato che a fronte delle 2.050 aliquote previste dall'accordo in essere potrebbe prevedere una unica uscita al 30.06.2020.

RIORGANIZZAZIONE

A seguire sono stati effettuati tre interventi aziendali che hanno spiegato alla delegazione gli ordini di servizio che hanno riguardato lo sviluppo organizzativo del Chief Operation Office, Chief Tecnology & Information Office e Chief Revenues Office, si rimanda alle slides allegate al comunicato il dettaglio di queste operazioni.

Si è inoltre affrontato il tema delle multe che ha visto Tim purtroppo protagonista anche di recente, non sta a noi giudicarne l'entità quanto mettere in evidenza una serie di comportamenti aziendali che non fanno altro che penalizzare tutti, all'interno di un andamento economico generale del gruppo non brillante, anche dovuto ad una fase di mercato difficile calmierata dai risultati positivi provenienti dal Brasile

Tim nell'anno passato ha lavorato per realizzare intese che producessero una riduzione degli investimenti attraverso una condivisione delle risorse, questo insieme di operazioni stanno procedendo in parte, si sta realizzando il progetto delle torri con Vodafone per il 5g, non è ancora chiarissima quella dei data center con Google, mentre invece è congelato il progetto "RETE UNICA" che passa dalla fusione con Open Fiber, operazione per il sindacato "obbligatoria" come già in molteplici occasioni abbiamo scritto.

In questa operazione pesa l'incapacità politica o meglio la NON volontà politica di decidere ma continuare un inutile balletto che dimostra come alle dichiarazioni non seguano mai i fatti concreti, le risposte che vengono fornite negli anni sono sempre le stesse ovvero è un affare tra privati che però, aggiungiamo NOI, pesa su una attività strategica e di fondamentale importanza per l'ITALIA: l'evoluzione della "DIGITAL TRANSFORMATION"!

Tim continua ad avere i suoi problemi che se non risolti possono solo condizionarne l'operatività, il piano industriale di un anno fa sta per essere sostituito da quello che uscirà ai primi di marzo, lo attendiamo con impazienza, nel frattempo il settore non è in grado di avere una visione chiara che non sia quella della politica del ribasso delle tariffe, che vale oggi per domani e pone condizioni industriali insostenibili che si scaricano sempre sulle parti più deboli della filiera.

Le parti hanno deciso di incontrarsi il giorno 26 febbraio 2020.

Roma, 13 Febbraio 2020

Le Segreterie Nazionali
SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296
UILCOM - Tel. 06-8622421 Fax 06-86326875