

RIUNIONE COMM NAZ CONTROLLO A DISTANZA

Si è riunita oggi la Commissione Controllo a Distanza per affrontare il seguente odg:

1. **2 micro progetti ASA: Reputation e Gaming (1 e 2)**
2. **Metricell**
3. **FAS riepilogo attività**
4. **Varie**

AOT

In premessa l'azienda ha comunicato che, dopo varie riflessioni interne, ha deciso di togliere definitivamente agli AOT la visualizzazione geolocalizzata delle auto dei tecnici, anche nelle residue 8 sedi AOU oggetto di sperimentazione.

Quindi riepilogando, da oggi in tutta Italia, nessun AOT può vedere la localizzazione dei tecnici, ma solo la visualizzazione dell'elenco degli autoveicoli per la verifica degli allarmi di sistemi di sicurezza e comunicazione.

Inoltre ha comunicato che uno degli obiettivi principali della raccolta dati è creare degli algoritmi che consentano col nuovo WFM, del quale non si hanno ancora informazioni dettagliate, di aumentare la distribuzione automatica delle WR dall'attuale 60 al 90% .

Componenti sindacali: si ritengono soddisfatti della scelta aziendale di omogeneizzare i comportamenti virtuosi in tutto il territorio nazionale, accogliendo una richiesta dei componenti sindacali. Attendono infine di completare gli approfondimenti sulla banca dati e verificare le caratteristiche del nuovo sistema WFM per valutarne tutti gli impatti sui sistemi e sulle attività.

1)Reputation, Gaming ASA 1 e 2

L'azienda ha integrato le informazioni ricevute dalla commissione nel precedente incontro del 24 aprile u.s. Tali procedure, secondo l'azienda, si basano sull'evoluzione del My Quality, del quale utilizza la banca dati, la visibilità dei dati individuali resta solo al tecnico e si divide in tre progetti:

il primo, **Reputation**, è:

1. una versione grafica aggiornata, che attraverso delle icone (stelle) all'interno di un quadro diviso in quattro parti, consente al Team Leader, di poter verificare la collocazione dei singoli lavoratori raffigurati sotto forma di stelle anonime, dell'intero gruppo (modulo) sui parametri delle prestazioni (performance), dei sondaggi e sulle ripetute.
2. L'insieme di questi dati vengono scaricati in una pagina dedicata chiamata la "mia pagina" con il dato mensile, anonimo e sarà visibile solo se saranno presenti **almeno 3 Tecnici on line (TOL)**.
3. la finalità è nell'individuare criticità tecniche formative alle quali porre rimedio attraverso formazioni collettive mirate.

il secondo **Gaming 1** invece è una gara alla quale si accede:

1. solo su richiesta volontaria del singolo lavoratore,
2. sotto forma di nickname
3. si svolgerà sul raffronto delle prestazioni dei singoli TOL volontari, sempre sugli stessi parametri (prestazioni, sondaggi e ripetute)
4. I dati delle prestazioni, vengono trasformati automaticamente da un algoritmo in un punteggio, senza interventi di terzi, e questo consente di raffrontare il punteggio totale dei singoli TOL. La banca dati è sempre quella del My Quality.
5. la finalità della gara è il miglioramento delle prestazioni.

Il terzo **Gaming 2** – è un sistema, sempre su base volontaria, che dovrebbe avere la finalità di consigliare miglioramenti dei processi/sistemi da parte degli stessi utilizzatori (modello “Archimede”). Anche in questo caso è anonimizzato. Non abbiamo rilevato impatti sul controllo individuale.

Componenti sindacali: si rileva che le maggiori criticità espresse dai componenti sono state accolte, cioè di non poter mai risalire al singolo tecnico on line, né attraverso i sistemi o maschere grafiche. Si richiama comunque l’attenzione al fatto che ormai applicativi, procedure e sistemi sono diventati molto numerosi, e non sempre utili ai lavoratori, rendendo spesso più articolato e difficile il proprio lavoro. E non ultimo si evidenziano le modalità e le relative conseguenze dell’utilizzo dei dati individuali. Si richiama cioè al fatto che ormai attraverso il metodo della volontarietà e con i sistemi premianti individuali, si trasformano fattori di produzione collettivi in pure scelte individuali, consentendo un uso estensivo dei dati personali, seppur anonimizzati.

2)Metricell

L’azienda, su richiesta dei componenti sindacali ha approfondito tecnicamente il sistema Metricell, attraverso la relazione dei responsabili del progetto di TLAB.

- Tale progetto che è già in uso in molte aziende di telecomunicazioni importanti con gli stessi obiettivi, ha come finalità il miglioramento della rete radio mobile e serve a misurare in modo massivo, le coperture, ricezioni, trasmissioni, passaggi di celle, cadute e tutti i parametri di qualità della rete mobile (fonia e/o dati) per come le percepisce il cliente dal suo cellulare. Con due caratteristiche quindi diverse dagli attuali sistemi in uso: la prima è un aumento consistente delle misure e in modalità non standard, diversamente da quelle operate dai pochi tecnici preposti che fanno le prove sul campo in benchmark (standard) la seconda è che le prove sono fatte da cellulari e app che provano di fatto lato cliente e non lato rete
1. è volontario e anonimo, ovvero deve esserne richiesta l’adesione da parte dei lavoratori, i quali debbono ricevere e firmare una lettera sulla privacy
 2. si attua attraverso due dispositivi: un **device** (un cellulare apposito) in modalità veicolo a bordo dell’auto sociale ed un **applicativo** (app su strumento Nemo già oggi in uso per i collaudi delle stazioni radio base) su una sim dedicata e anonima (non associata al tecnico)
 3. ad oggi sono stati consegnati 20 apparecchi e installate 100 “app” su sim dedicate in tutta Italia con il supporto dei tecnici open access, in particolare nelle aree più critiche
 4. Tutte le misure vengono raccolte in un server che attraverso un’applicazione web riceve il dato anonimizzato in unica sede, Via Val Cannuta, 250 (Tlab)
 5. i percorsi non sono in diretta, e non è possibile entrare nella singola sim
 6. Open Access non ha nessun tipo di controllo sulle misure e ne su altri parametri, ha solo fornito supporto alle misure attraverso i lavoratori
 7. Vengono fornite due misure: una di segnale (continuativa), ovvero misure di copertura, e l’altra è una simulazione di chiamata fonia/dati (non continuativa)
 8. I device sono diversi dal cellulare di servizio per evitare un maggiore consumo dell’apparato di lavoro (consumo batterie, aumento dei sistemi, app. ecc.)

Componenti sindacali: l’approfondimento è stato molto esauriente e dettagliato, naturalmente anche in questo caso si richiama l’azienda ad un utilizzo coerente con quanto illustrato.

3) FAS e WFM

A seguito della nostra richiesta di chiarimenti, l’azienda ha anche fornito ulteriori dettagli alla presenza di un applicativo apparso recentemente sull’apparato di servizio dei tecnici on field, denominato FAS Riepilogo Attività, che permetteva di vedere il dettaglio della giornata di lavoro nella sua intera articolazione (inizio e fine di ogni attività, viaggi interni alle wr, codici, pause pranzo, ecc.) retroattivamente fino a 90 giorni.

Secondo l'azienda tale procedura, apparsa solo recentemente, serviva ad inviare dati per la busta paga, ed era già precedentemente in uso nel FAS Giava ex web. In una fase successiva, i sistemi sono stati riordinati, e da FAS Giava sono passati al Time Reporting che viene compilato direttamente dai tecnici per consuntivare le attività in RPA.

Tutto questo, dichiara l'azienda è stato fatto in completa autonomia da **IT/TI** con un applicativo di archiviazione. L'azienda ha comunicato di aver già provveduto a ridurre da 90 gg a 7 la visibilità e si è resa disponibile a togliere completamente l'applicativo sulle funzioni del cellulare se verrà richiesto dai componenti sindacali della commissione.

Componenti sindacali: i componenti sono soddisfatti dell'intervento aziendale su tale applicativo. Confermano che l'estrazione dei dati individuali, ne con visibilità al solo tecnico ne ad alcuna struttura aziendale è ammesso in base all'accordo WFM 2004, se non nei casi previsti (reclamo e magistratura). Ricordano che gli unici dati necessari alla busta paga sono relativi a sistemi già in uso, che non prevedono riepiloghi dettagliati di attività all'interno della giornata visibili a chiunque, e tanto meno retroattivi di 90 giorni, ma solo gli elementi necessari a comporre la giornata lavorativa (inizio, fine, viaggio fuori orario, orario supplementare o straordinario, tra l'altro autorizzato sempre preventivamente dal proprio AOT). Per questo motivo se questa modalità non è necessaria per la busta paga, in coerenza con l'accordo del 2004, va eliminata e soprattutto non può essere ricostruita e visibile a nessuna struttura.

Varie

IPOA

L'azienda infine, a proposito delle precedenti segnalazioni effettuate dai componenti sindacali della commissione, circa la costruzione ed utilizzo di dati individuali ai fini della produttività individuale (denominata IPOA), ha confermato che ogni uso diverso degli strumenti concordati, da quanto previsto dagli attuali accordi aziendali (accordo WFM 25.5.2004), leggi (statuto dei lavoratori) e norme (privacy ecc), è considerato un abuso e che i massimi responsabili di Open Access hanno già richiamato a quanto previsto tutti i responsabili territoriali.

Componenti sindacali: si ritiene corretto e doveroso il richiamo svolto dai massimi responsabili aziendali ad un utilizzo corretto degli strumenti concordati, rispetto agli accordi, norme e leggi. Anche in questo caso verificheremo concretamente se alcuni comportamenti non coerenti sono cessati e non abbiano più a ripetersi in nessun territorio.

I componenti sindacali della commissione controllo a distanza:

Salvatore Capone, Carmelo Gulli, Riccardo Loi, Gianni Nazareno, Guido Pucci, Massimo Recchia