

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

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

COMUNICATO SINDACALE

TIM, INDIETRO TUTTA !!

Questo il titolo che vogliamo dare all'incontro avuto venerdì 11 aprile con Tim, tutte le Rsu e le Segreterie Nazionali Confederali, parafrasando una ironica trasmissione degli anni 80, peccato che quanto accaduto non abbia nulla di ironico ma sia la triste realtà.

L'incontro era stato convocato su due argomenti, il primo riguardante l'illustrazione della nuova turnistica in ambito 187-119-191, il secondo prevedeva una comunicazione sul lavoro agile.

L'illustrazione è diventata un esame congiunto del tipo 'prendere o lasciare', e l'azienda ha affrontato i temi della riorganizzazione sui seguenti temi:

- Internalizzazione delle attività a maggior valore ed aumento del presidio nelle fasce di maggior interesse per dare origine ad un aumento delle vendite nelle fasce orarie considerate di miglior acquisizione del cliente.

Aumento di premi e canvass, per il **giovane lavoratore del call-center Tim**, grazie a sistemi informatici al top tali da rendergli il lavoro 'una passeggiata di salute', con un maggior coinvolgimento della parte informatica di Tim, la stessa che stanno smontando un pezzo alla volta, la collaborazione dovrebbe dotare l'operatore in cuffia Tim di sistemi tali da rendergli il lavoro una passeggiata di salute al pari degli anni passati.

Queste teorie le abbiamo ascoltate tante volte negli ultimi 15-20 anni, sempre gli stessi slogan e purtroppo sempre gli stessi risultati, in negativo.

La soluzione finale per ottenere questa ennesima terra promessa è quella di aumentare i turni serali dal 21% al 50% per la Consumer e dal 25% al 50% per la Small, ampliando la copertura oraria per tutti dall'attuale 08- 20 lunedì-sabato (per la small terminava il venerdì) a 08-22:50 lunedì-domenica e festivi.

Per realizzare questa manovra Tim andrà ad incidere su tutti i lavoratori del Customer Services esclusi quelli con limitazioni, spostandoli maggiormente sui turni serali come da percentuali indicate, con l'idea di partire il 5 maggio.

Tutte le Rsu intervenute hanno espresso il loro totale dissenso alla riorganizzazione entrando nel merito dei temi mettendo in evidenza la reale situazione di difficoltà che vivono già oggi i lavoratori del call-center, che verrebbe solamente peggiorata dalla proposta aziendale. Nei vari interventi è stata sollecitata la tematica legata alla timbratura in postazione ed all'affiancamento da remoto, Tim ha confermato quanto sottoscritto negli Accordi, ovvero la disponibilità ad un tavolo di confronto che permetta di terminare la fase sperimentale di entrambi gli strumenti, con il fine di eliminare la timbratura in postazione e confrontarsi per la manutenzione dell'affiancamento da remoto.

Il secondo argomento tanto atteso da tutti i lavoratori Tim in merito al lavoro agile è stato esposto partendo dalla necessità aziendale di migliorare il bilanciamento tra flessibilità e presenza, per migliorare il feeling tra capo ed il proprio team, e la necessità di intervenire perché, a detta di Tim, si è riscontrato un venir meno del rapporto fiduciario la dove non ci sono sistemi di misurazione, e questo ha dato origine a risultati non in linea con quanto richiesto ed in alcuni casi estremi sono stati attivati provvedimenti disciplinari cruenti.

L'attuale modello rimarrà in vigore sino a fine giugno 2025, sino ad allora l'azienda si è detta disponibile ad una negoziazione sui cluster (settimanale 1/3, settimanale 2/2, giornaliero), ma non sul modello, con una presenza minima dichiarata di almeno 4 giorni a settimana.

L'informativa è stata completata con la dichiarazione che, nella settimana che va dal 19 al 27 aprile tutti i lavoratori potranno svolgere la loro prestazione in agile da casa.

Anche in merito al lavoro agile, la delegazione ha contestato fortemente quanto dichiarato dall'azienda.

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

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

Considerazioni delle Segreterie Nazionali Confederali

Indietro Tutta, queste due parole sono il segno di un'azienda che nel nome della Tim, che la vorrebbero come player principale nel futuro del settore, in un ambito dove non si può aspettare e si è obbligati ad operare scelte difficili, la grande idea è quella di riportare dentro il lavoro dato fuori nel 2020, spostando i lavoratori in massa dagli orari della mattina a quelli serali, ampliando l'arco orario di copertura, aumentando i sabati, ipotizzando anche turni jolly la domenica e nei festivi, ricette già viste dai primi anni duemila che non sono mai state esempi di successo, tanto da farci ritrovare oggi con una Tim senza più la rete d'accesso ed un paese dove anziché avere le idee chiare sul chi deve realizzare la nuova rete in fibra, si dimostra litigioso tra i due competitor principali.

Il customer di Tim è stato abbandonato a se stesso negli anni, l'assenza a tutt'oggi di un quadro regolatorio delle tariffe ha determinato la giungla nel settore delle Tlc anziché una sana competizione, questo ha portato ad offerte commerciali senza capo ne coda se non quelle al massimo ribasso, con l'effetto di comprimere i costi generali ed i customer esterni sono stati i primi a pagarne il prezzo, compressione che oggi si sta ribaltando nel customer di Tim, dove in questi anni, gli accordi per le uscite volontarie, uniti alle chiusure di tante sedi 187 commerciali realizzate per spostare i lavoratori nella parte destinata alla creazione dell'attuale Fibercop, hanno ridotto rispetto agli accordi sui turni del 2020 il numero degli addetti del customer services Tim.

Il customer services di Tim è formato da lavoratrici e lavoratori dall'età media oramai alta, come in tutta l'azienda, professionalmente in grado da sempre di fornire un servizio di qualità se messi nelle opportune condizioni e senza le pressioni sulle vendite fortemente aumentate negli ultimi due anni. Già oggi appare molto peggiorata la situazione, con i lavoratori praticamente sempre in linea con sistemi informatici a volte non funzionanti, offerte commerciali spesso inadeguate, formazione non all'altezza e, dulcis in fundo, con un controllo oppressivo da parte dei responsabili al limite, ed a volte anche oltre la legalità, in termini individuali, in spregio agli accordi di tutela firmati in questo ambito.

La riorganizzazione proposta è inaccettabile nel metodo e nel merito, il call center di Tim, avrebbe bisogno di un vero ricambio generazionale e di un cambio di paradigma guardando al futuro, che è già oggi, non ritornando alle perdenti ricette del passato, immaginando di aumentare i ricavi da servizi semplicemente cambiando gli orari, aumentando le pressioni e peggiorando la qualità della vita degli operatori in nome di una internalizzazione di attività tutta da dimostrare, considerando che, già ora, gli operatori risultano avere saturata la propria attività con un forte sbilanciamento sul front end.

In questi anni sono stati chiesti ai lavoratori sacrifici che potessero traguardare ad un'azienda in grado di poter guardare al futuro con maggiore serenità, mentre quanto presentato non ha nulla di nuovo e non porterà Tim ad essere il top player nel futuro del settore, come qualcuno vorrebbe far credere.

Tim deve sospendere immediatamente questa inutile manovra, nel frattempo le Organizzazioni Sindacali confederali apriranno le procedure di raffreddamento per poter utilizzare tutti gli strumenti a contrasto della nuova impostazione dei turni al Customer-Services Consumer e Small.

Sul lavoro agile

Tim, vorrebbe essere il player principale nel futuro del settore, in un ambito dove non si può aspettare e si è obbligati ad operare scelte difficili ma, dopo una sperimentazione dello smart working iniziata nel 2020, assistiamo ad un arretramento della posizione aziendale che, nel denunciare la difficoltà nel governare i lavoratori, non trova di meglio che comunicare la ricetta dell'indietro tutta, dichiarando di pensare ad un modello che preveda almeno 4 giorni in sede a settimana, lasciando spazio alla disponibilità di confrontarsi ad un tavolo per ragionare su quanto frettolosamente dichiarato.

Non siamo assolutamente d'accordo su questa impostazione, non è possibile riportare in sede i lavoratori per "minimo 4 giorni alla settimana" solamente perché non si è in grado di gestirli in base agli obiettivi prefissati dalle varie unità organizzative coinvolte.

Siamo pronti su questo argomento a sederci per iniziare un confronto sapendo che per quanto riguarda le scriventi si parte dall'attuale modello, pronti a discutere nel merito dei problemi che pare in questi anni siano

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

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

emersi, e verificare quali soluzioni si possano percorrere, ma sempre partendo dall'attuale modello.

Siamo in una fase particolarmente difficile a causa di un CCNL che non trova un accordo sul tema economico e che tutti i lavoratori del settore stanno aspettando oramai da quasi due anni e mezzo, il mancato rinnovo del Ccnl delle Tlc è un problema non più rinviabile ad appuntamenti non meglio definiti; si convochino al più presto le parti sociali e si chiuda in tempi rapidi per dare una risposta ai lavoratori del settore delle Tlc che attendono un incremento del salario da quasi due anni e mezzo.

Roma, 15 aprile 2025

Le Segreterie Nazionali

SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL