

COMUNICATO TIM

Accordo Sperimentale su Affiancamento da Remoto ed eliminazione Timbratura in Postazione

Nelle date del 14 e 20 giugno 2023 si sono incontrate le Segreterie Nazionali di SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL congiuntamente con il coordinamento delle RSU, e la direzione aziendale di TIM SPA.

Oggetto degli incontri, definizione di un accordo che traguardasse il superamento della timbratura in postazione e definisse delle precise regole per l'utilizzo dell'affiancamento da remoto

Rimozione della timbratura in postazione:

Entrando nel merito degli argomenti, l'azienda ha illustrato la genesi dello strumento, cioè le ragioni che portarono alla sua introduzione ed uso oltre un decennio fa, sino ad arrivare al contesto attuale, quello che, superato il terribile periodo pandemico, ha visto stabilizzare le masse di Lavoratrici e Lavoratori improvvisamente "remotizzati", attraverso la definizione di nuovi modelli di lavoro strutturati, con un ricorso sempre più massiccio allo smart working.

Tale fenomeno, negli accordi che hanno interessato TIM, ha radicalmente modificato l'organizzazione del lavoro, arrivando a determinare, per i lavoratori coinvolti, una presenza di 2 giorni a settimana in sede, l'introduzione del Desk-Sharing per la gestione degli spazi, e la definitiva chiusura di diverse sedi aziendali.

In questo contesto, repentinamente mutato, le scriventi OO.SS. hanno in più occasioni manifestato l'esigenza non più rinviabile di rivedere l'istituto della timbratura in postazione, perché l'introduzione del modello Desk-Sharing unito ad una presenza in sede di molto ridotta, portava naturalmente alla considerazione che fossero ormai maturi i tempi per il superamento della timbratura.

La trattativa, i cui primi accenni sono stati fatti il 10 maggio 2023, si è conclusa nel terzo incontro del 20 Giugno, con un accordo sperimentale, della durata massima di 6 mesi, con inizio a partire dal 1° settembre 2023, che prevede la rimozione della timbratura in postazione per circa 1370 lavoratori (a fronte della iniziale proposta aziendale che coinvolgeva circa 950 lavoratori) su una platea complessiva di circa 4000 attuali utilizzatori.

I criteri adottati per l'individuazione del campione di sperimentatori sono stati sostanzialmente quelli di coinvolgere tutti i reparti in cui viene utilizzata la timbratura, distribuendo il campione in maniera equilibrata su tutto il territorio nazionale, evitando disomogeneità tra i reparti stessi

Durante questi 6 mesi verrà quindi sperimentata l'eliminazione della timbratura in postazione in sede, e la tenuta degli obiettivi sotto il profilo produttivo.

Come scritto anche nelle premesse dell'accordo, la finalità è quella di arrivare, dopo i 6 mesi di sperimentazione al superamento strutturale della timbratura in postazione in sede, per tutti i lavoratori.

Affiancamento da remoto:

Il confronto è proseguito sul tema dell'affiancamento da remoto, argomento introdotto già con l'accordo sul lavoro agile dell'Agosto 2020 votato dalla stragrande maggioranza dai lavoratori, dove veniva esplicitamente richiamato al punto 16, e poi nuovamente richiamato ed aggiornato al punto 17 dell'ultimo accordo sul lavoro agile (sempre fortemente voluto dai lavoratori) che "a partire da gennaio 2023, le Parti concordano di avviare

un confronto, in commissione, su: ascolto da remoto, rilevazione presenza e miglioramento delle performance, estensione micromoduli, turni disagiati e timbratura in postazione”.

Il confronto nel merito è stato sviluppato a partire da quale sarebbe stato lo strumento utilizzato per gestire gli affiancamenti da remoto, ovvero Microsoft Teams, strumento già normalmente utilizzato dai lavoratori di TIM, e quali fossero le esigenze concrete dell'azienda.

Una volta sgombrato il campo da eventuali equivoci circa le finalità, chiarito come unico obiettivo fosse il miglioramento della qualità del servizio attraverso il perfezionamento delle competenze dei lavoratori e la migliore gestione dei processi legati al contatto con la clientela, è stato possibile proseguire il confronto di merito.

Ed è appunto nel merito che si è sviluppato il resto della trattativa che, in sintesi, ha portato alla sottoscrizione dell'accordo sperimentale sull'affiancamento da remoto, di seguito rappresentato in dettaglio:

Sperimentazione di sei mesi a partire dal 1° settembre 2023

Definite quattro specifiche finalità ossia:

- formazione mirata per il lavoratore attraverso l'affiancamento,
- miglioramento dei sistemi e processi,
- aumento della qualità del servizio erogato attraverso l'ascolto del cliente,
- necessità specifiche legate ai neoassunti.

La sperimentazione riguarderà esclusivamente i lavoratori del *Customer Services Consumer Small & Medium*, del *Customer Services Enterprise*, di *Assurance & Maintenance* che svolgono attività a diretto contatto con la clientela, e sarà effettuato sulle chiamate inbound/outbound che il lavoratore gestisce durante la sessione.

La pianificazione dell'affiancamento dovrà essere bisettimanale, (TIM aveva chiesto una pianificazione settimanale) quindi il lavoratore avrà un preavviso di 14 giorni, con una frequenza di una volta a settimana, e per un massimo di due volte al mese per chi svolge lavoro agile ordinario. Saranno fino a 4 i possibili affiancamenti al mese per chi svolge lavoro agile full remote (ma sempre uno massimo a settimana).

La durata massima dell'affiancamento sarà di 60 minuti a sessione, a fronte dei 120 minuti inizialmente richiesti dall'azienda, ad eccezione della durata prevista quando il lavoratore sarà in formazione, per cui potrà protrarsi per tutta la durata dell'iter formativo sempre rimanendo all'interno del proprio turno di lavoro (vedasi i part-time ed i corsi che a volte durano oltre l'orario di lavoro).

Il lavoratore saprà sempre informato, prima dell'inizio della sessione, dei nominativi degli affiancatori che potranno essere al massimo due per tutte le modalità previste, tranne per quella formativa.

Il lavoratore avrà sempre visibilità dell'inizio e della fine della sessione. E sarà il lavoratore stesso a dare inizio all'affiancamento accettandone la richiesta tramite Teams.

Per quanto riguarda l'analisi fatta ai fini dell'art.4 legge 300/1970 sul controllo a distanza, ampiamente richiamato all'interno del testo, precisiamo che:

- l'esito dell'affiancamento potrà essere condiviso solo con il lavoratore, ad eccezione dei casi relativi ai sistemi e processi legati al miglioramento del servizio, ma in ogni caso non potranno mai essere riferiti al comportamento del singolo
- non produrrà alcun report scritto e non potrà essere usato per premialità e canvas e tanto meno per valutare, controllare e sanzionare il lavoratore
- le sessioni di affiancamento effettuate tramite Teams non saranno registrate

Sono state inoltre definite e limitate, nel testo dell'accordo, anche le figure che potranno affiancare i lavoratori, in base proprio alla tipologia di affiancamento che verrà realizzata.

Nel merito questi i punti rilevanti dell'accordo che, per quanto sopra scritto e per le modalità di svolgimento anch'esse sopra richiamate, di fatto escludono qualsiasi forma di controllo a distanza!

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

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

Considerazioni finali:

Le Segreterie Nazionali Confederali di SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL, e il Coordinamento RSU esprimono soddisfazione per il raggiungimento dei due accordi sperimentali frutto di impegni sottoscritti da tempo, che vanno nella direzione di quanto richiesto dalle stesse in merito al superamento della timbratura in postazione, ed alla definizione di regole certe e non interpretabili a tutela delle Lavoratrici e dei Lavoratori, sull'utilizzo di uno strumento come l'affiancamento da remoto.

Due accordi direttamente legati tra loro, per cui l'esito delle due sperimentazioni non potrà essere disgiunto, ossia se la timbratura verrà rimossa strutturalmente, l'affiancamento rimarrà strutturale, e viceversa.

Nel merito degli accordi, il giudizio finale sulla la timbratura in postazione è quello di aver avviato un percorso che porterà, per le scriventi, alla rimozione strutturale della timbratura in postazione in sede per tutti i lavoratori.

Per quanto riguarda l'affiancamento da remoto, si afferma di aver raggiunto un'intesa che, nel totale rispetto dell'articolo 4 legge 300 del 1970, impedisce l'utilizzo distorto dello strumento, limitandone l'impiego esclusivamente a quelle finalità condivise e scritte nel testo dell'accordo.

Per cui a chi teme, e a chi vorrebbe fare apparire questo accordo come l'ennesimo peggioramento della qualità di vita delle lavoratrici e dei lavoratori, suggeriamo di leggerne prima il testo evitando così di procedere a giudizi sommari, utili solo a generare allarmismi e preoccupazioni.

L'introduzione di nuovi modelli di lavoro, tecnologicamente, digitalmente, e lavorativamente moderni e più sostenibili per le persone, passa attraverso accordi in grado di leggere ed intercettare le necessità della stragrande maggioranza dei lavoratori di TIM, di adeguare tali necessità all'introduzione di nuovi strumenti, come appunto l'affiancamento da remoto, che evolvono rapporto tra capo e collaboratore.

La "modernizzazione" del lavoro, consente poi all'intero settore delle TLC di aumentare la produttività anche a livello di singole imprese, una delle leve per posizionarsi sulla parte di valore più alta del mercato, provando così a disegnare un futuro industriale ed occupazionale diverso da quanto si sta prefigurando oggi in tutto il settore, con la progressiva riduzione degli organici e la disgregazione delle imprese.

Il prossimo passo del Sindacato confederale sarà quello di effettuare un ciclo di assemblee su tutto il territorio nazionale per spiegare ai lavoratori interessati i due accordi prima della partenza del 1° settembre.

Roma 23 giugno 2023

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