

SLC	-	CGIL	Sindacato Lavoratori Comunicazione
FISTel	-	CISL	Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
UILCOM	-	UIL	Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

COMUNICATO TIM - ACCORDO "SPERIMENTAZIONE TURNI ASA" -

In data 26 Maggio 2020, le Segreterie Nazionali SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL congiuntamente al coordinamento delle RSU, si sono incontrate con la direzione aziendale di TIM SPA.

L'argomento della riunione era incentrato sulla ripresa del confronto riguardante ASA, che si era fermato a febbraio con l'avvento del COVID-19.

La giornata del 26 maggio serviva per verificare le possibili condizioni di merito in modo da arrivare ad un accordo tra le parti che recepisce le rivendicazioni sindacali dichiarate negli incontri precedenti.

TIM, attraverso la linea aziendale di ASA, ha descritto quanto è accaduto in questa importante struttura, nella quale sono occupati ben 2.800 lavoratrici/lavoratori, durante il Covid-19, per effetto dell'emergenza generata dalla pandemia.

L'intero settore ASA è stato soggetto contemporaneamente a molteplici fattori che hanno messo a dura prova le lavoratrici ed i lavoratori coinvolti, remotizzata la prestazione lavorativa per il 100% del personale, ed allo stesso tempo è vertiginosamente cresciuta la richiesta di banda da parte dell'utenza Retail (ASAHome) per effetto dell'emergenza pandemica che ha costretto milioni di persone a lavorare presso il proprio domicilio.

In questa combinazione realizzatasi in tempi brevissimi anche i Cosourcers di TIM che gestiscono le attività di ASA, hanno avuto significative difficoltà, che li hanno costretti a ribaltare su ASA tutto il carico di lavoro ordinario e straordinario.

Nonostante questo carico di lavoro, non previsto e non prevedibile, la struttura ha retto bene l'urto grazie alla determinazione con la quale le lavoratrici e lavoratori di ASA hanno saputo rispondere prontamente, anche superando le disfunzioni organizzative che si sono avute in questa fase legata alla tenuta delle linee dati, alla mancanza di dotazioni informatiche ed alla complessa gestione degli spazi familiari.

Superato il momento di forte criticità, grazie al ritrovato supporto dei Cosourcers, si è potuto riprendere il confronto con TIM per iniziare a "sperimentare" le modifiche delle turnistiche nel mondo ASA.

Il Sindacato confederale da tempo ha dichiarato in più riprese quali fossero le criticità rilevanti e quali le strade da percorrere.

A fronte di un organico cresciuto nel tempo, ma forse non ancora abbastanza, la gestione delle attività che risultano vincolate astringenti disposizioni di AGCOM, che ancora oggi permangono (***trovando una maggior incidenza anche grazie alla definitiva disaggregazione delle stesse da parte degli Olo che potranno scegliere da quale "ente/impresa" far realizzare i lavori***), fanno sì che le turnistiche applicate risultino gravose per i lavoratori di ASA, proprio a partire dai TOL e Specialist di Home e Office; in particolar modo sui turni delle ore 20 e 22 e le relative frequenze nei "fine settimana", causa di aspro confronto oramai da tempo, i ragionamenti incardinati a Febbraio rappresentavano l'inizio di una fase che avrebbe dovuto portare i primi cambiamenti in quell'ambito, variazioni positive attese ormai da molto tempo.

Il confronto è proseguito, con l'esposizione della linea e gli interventi delle Segreterie Nazionali e delle loro delegazioni, nel provare ad aprire una strada di sperimentazione concreta che permetta di iniziare un percorso di riduzione dell'impatto dei turni dentro una necessaria sostenibilità industriale del servizio da garantire.

Evidenziamo in seguito a domanda precisa del sindacato, la dichiarazione del responsabile, il quale ha detto e ribadito che non c'è un tempo di durata definito per le chiamate con il cliente, sconfessando quegli assistenti i quali affermano che non si può andare oltre i 4 minuti.

Dopo una serie di valutazioni tra le parti, per nulla scontate, le richieste sindacali erano e rimangono quelle di:

- arrivare ad una eliminazione del turno delle ore 22 ed una forte riduzione di quello delle ore 20 in termini di frequenza/presenza al sabato e domenica.
- la necessità di focalizzare meglio come si vuole realizzare la formazione, affinché diventi realmente strutturata ed in grado di sviluppare competenze e skill, per consolidare i lavoratori all'interno del ciclo

produttivo, a partire da quella che si doveva già concretizzare dopo l'accordo su contratto di espansione e che verrà, a breve, verificata attraverso l'osservatorio sulla formazione previsto dall'accordo di agosto 2019.

- Costruire una "gestione strutturata" dei cambi turni.

All'interno di queste richieste sindacali si è raggiunta una intesa che prevede l'eliminazione del turno delle 22 con lo spostamento dei lavoratori sul turno delle 20, e la fine del turno alle 16,38 per le domeniche.

Le Segreterie Nazionali hanno chiesto con forza ed ottenuto un periodo di sperimentazione - dal 1° Luglio 2020 al 31 dicembre 2020 - nel quale, attraverso una "Commissione permanente", si monitori puntualmente l'andamento delle nuove matrici, con un obiettivo chiaro: il miglioramento ulteriore delle turnazioni a partire dalla riduzione di quella delle ore 20, alla riduzione delle frequenze nei Sabati e Domenica, alla formazione strutturata, perché il risultato raggiunto rappresenta l'inizio di un percorso che dovrà trovare soluzioni migliorative che alleggeriscano ulteriormente l'attuale peso della turnistica sul mondo ASA.

Viene introdotta la bacheca elettronica per i cambi turno su scala nazionale, un risultato importante che mette ordine ad una dinamica fino ad oggi "confusa".

In questa fase di "remotizzazione del lavoro" si sono aperti scenari inediti che dovranno trovare celermente un luogo nel quale iniziare una serie di ragionamenti che, per quanto riguarda il sindacato confederale, non potranno altro che portare alla realizzazione di un nuovo modello organizzativo che regoli tutto il mondo del gruppo Tim nella sua veste di lavoro fuori dagli spazi aziendali, che sia lavoro agile o lavoro remotizzato, andrà comunque normato e regolato all'interno di un accordo quadro dal quale potranno eventualmente scaturire accordi specifici riguardanti le singole strutture, delle quali ASA è una di quelle maggiormente coinvolte.

Il Sindacato confederale, da subito, spingerà perché questo confronto parta al più presto per poter dare risposte tangibili ai lavoratori oggi impattati da questo fenomeno, nell'ottica di migliorare ulteriormente la conciliazione vita-lavoro, diminuendo lo stress, migliorando la qualità del tempo dedicato al lavoro, dal quale contestualmente ne può discendere una miglior prestazione, gestionale, produttiva, e qualitativa.

Per realizzare tutto ciò servirà un nuovo modello gestionale che sviluppi la motivazione del personale, basato su un rapporto, di collaborazione, e non solo di mero controllo della prestazione.

Se neanche questo evento tragico sarà capace di cambiare il paradigma organizzativo, si sarà persa una occasione irripetibile e formidabile di rilancio e cambiamento.

Le Segreterie Nazionali Confederali insieme ai propri coordinamenti, hanno raccolto questa sfida partendo proprio dal superamento del turno delle 22 ed introducendo azioni significative come la bacheca nazionale dei cambi turno, una maggiore attenzione alla formazione, una commissione di monitoraggio che in un contesto "transitorio", sperimentazione per sei mesi, deve verificare quanto definito in questa intesa: il tutto evidenzia un primo segnale di miglioramento del mondo ASA.

Ma appare chiaro che, alla fine della sperimentazione, se non si dovessero verificare le condizioni di ulteriori avanzamenti nella direzione sopra richiamata, il Sindacato Confederale sarà libero di scegliere insieme alle lavoratrici e lavoratori la strada più opportuna da percorrere.

Roma, 28 Maggio 2020

Le Segreterie Nazionali
SLC CGIL FISTel CISL UILCOM UIL