

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

COMUNICATO TIM

- CARING Consumer 119 e 187 - ART. 4 Legge Fornero / ISOPENSIONE -

Il 4 Giugno 2020 le Segreterie Nazionali SLC CGIL - FISTEL CISL – UILCOM UIL - congiuntamente con il Coordinamento Nazionale delle RSU, si sono nuovamente incontrate con la direzione aziendale di Tim Spa, per entrare nel dettaglio di quelle necessarie azioni di miglioramento che il sindacato CONFEDERALE ha più volte sollecitato nell'ambito del CARING e che, sono state oggetto di ulteriore approfondimento ed analisi anche attraverso l'ausilio della Commissione Nazionale (Sindacato/RSU/Azienda), dando così seguito agli impegni presi nel precedente incontro di Coordinamento del 12 Maggio.

CARING:

I 4 incontri della Commissione Nazionale, hanno messo ulteriormente in evidenza, quanto già emerso in parte nel primo incontro/confronto in ambito di coordinamento nazionale, le azioni necessarie al superamento di quegli elementi di criticità che rappresentano le "note dolenti" di un settore in passato più volte oggetto di "piani industriali" a dir poco discutibili, si traducono intervenendo sulle seguenti situazioni: sistemi informatici malfunzionanti e di difficile gestione/utilizzo da parte degli operatori (DBSS-CCC/PORTALE TUO), processi e procedure farraginose, mancanza di formazione puntuale e strutturata, turnazioni da rivedere sia nell'arco orario di presidio che nelle frequenze (SAB/DOM/FESTIVI/SERALI) anche facendo ricorso ad una migliore gestione delle attività degli outsourcers.

Miglior bilanciamento nella gestione della attività, concreta apertura dei job posting e della job rotation agli operatori del CARING, consolidamento orario dei part time "storici" in particolare al SUD dove insistono prevalentemente, superamento della logica "temporale", ovvero urgenza di chiudere la chiamata per lavorarne in tempi brevi un'altra, azione a discapito di una maggior qualità e fonte di inutile stress per gli operatori costretti ad una attività con annesse pressioni spesso oltre il limite, esercitate nei loro confronti da responsabili che scaricano sull'anello più debole della catena, esigenze di risultato, basate su obiettivi industriali da perseguire senza risolvere i problemi storici e strutturali del settore, così non può funzionare e difatti non funziona.

Oltre alle esigenze che possono definirsi "Storiche", se ne affiancano ulteriori, derivanti direttamente dalla situazione emergenziale pandemica, evento straordinario con il quale nessuno al mondo si era mai confrontato. Ad oggi ci siamo concentrati insieme a TIM, che ha reagito prontamente ed egregiamente, nel realizzare una grandissima azione che ha messo in sicurezza la salute delle lavoratrici e lavoratori, remotizzando, per circa 32.000 dipendenti, le attività che svolgevano in sede presso i loro domicili.

Adesso nella cosiddetta FASE 2, è necessario intervenire "sperimentalmente" per dare alle lavoratrici/lavoratori del CARING ed in particolare in questo confronto relativo al 187 e 119, un segnale forte che vada a migliorare il consolidamento orario ed il rapporto VITA-LAVORO!

Diviene poi necessario, sin da subito, realizzare un nuovo modello organizzativo, nell'ambito del "REMOTE WORKING" perché prima di questa situazione straordinaria si era ragionato sul modello "LAVORO AGILE" e definito un accordo che faceva perno sulla volontarietà, quindi ben altra cosa che il "REMOTE WORKING". Superata la fase emergenziale e sperimentale dobbiamo quindi applicare con urgenza un nuovo modello organizzativo che tenga conto della normativa in essere, attiva presso la sede aziendale e delle condizioni materiali esistenti presso il domicilio come lo "spazio casa" utilizzato per svolgere il lavoro, le "utenze elettriche e telefoniche", mettendo al primo posto l'erogazione del buono pasto: dobbiamo definire adeguati riscontri normativi (diritto disconnessione, flessibilità, permessi a recupero etc) ed economici (Buono Pasto).

Rispetto alle richieste sindacali CONFEDERALI, da parte dell'azienda sono state avanzate le seguenti proposte:

Apertura JOB POSTING:

previsione dei seguenti bandi:

- 50 posizioni nel settore logistica (RETE).
- 100 posizioni di Tecnici On Field (TOF)
- 80 posizioni Tecnici On Line (TOL / ASA) - area SUD.

Revisione ARCHI ORARI di LAVORO TIM / TCC:

TIM

119: oggi 8-21.30 lun-dom, disponibilità di applicare 8-20 lun-sab, esclusione della domenica

187: oggi 8-20.30 lun-sab, disponibilità di applicare 8-20 lun-sab, e impegno riduzione delle frequenze il sabato

TCC

187 oggi 7-22.30 lun-dom, disponibilità di applicare lun-sab 7-22.30, esclusione della domenica.

Inoltre, sempre per TCC, previsto temporaneo consolidamento dell'orario di lavoro per sei mesi, a partire dalla sottoscrizione dell'eventuale accordo e fino alla fine dell'anno, per i 947 part time impiegati al 187, portandoli quindi ad un consolidamento di orario.

A seguito di quanto suindicato immediata disponibilità di TIM alla definizione, in tempi brevi, delle relative matrici nazionali per il 187 e 119.

FORMAZIONE: Superamento dell'attuale modalità formativa con attivazione di un concreto e strutturato piano formativo mirato, basato sulle reali esigenze degli operatori. Una formazione che sia elemento validante e fattivo per rafforzare le competenze e gli skill delle lavoratrici e lavoratori.

ASSUNZIONI:

Nel caso che le figure professionali ricercate tramite i job posting non vengano trovate è previsto un piano assunzionale esterno per circa 50 Tecnici On Field e 20 Tecnici On Line (ASA)

PERMESSI - TIM MAMMA e PAPA'

Superamento delle difficoltà derivanti dall'impossibilità di poter recuperare i permessi precedentemente fruiti svolgendo la prestazione presso il proprio domicilio.

A fronte di queste significative disponibilità l'azienda ha ribadito la indispensabile necessità di elevare/migliorare l'attuale qualità dei servizi per mantenere, consolidare ed aumentare la clientela.

Partendo dalla conferma importante che il CARING è uno dei settori centrali dell'azienda sui quali TIM vuole investire la richiesta aziendale è quella di realizzare, in via sperimentale, una visibilità dei dati e degli indicatori aggregati a gruppi non inferiori a tre, il tutto nel rispetto degli accordi vigenti in materia di sistemi informativi: legge 300 art. 4 che impedisce i controlli individuali e GDPR 2016/679 regolamento europeo che tutela il trattamento dei dati personali e la Privacy.

Per rendere concrete ed effettive le disponibilità sopra dichiarate dall'azienda realizzando un eventuale intesa, il Coordinamento nazionale della RSU è stato aggiornato alla prossima settimana, nel frattempo sarà effettuata una informativa di quanto sopra esposto tramite percorsi assembleari sui territori.

ART. 4 LEGGE FORNERO / ISOPENSIONE:

Con le 2.037 uscite programmate per il mese di giugno, verranno totalmente esaurite le aliquote previste con il precedente accordo in materia. Nel corso della giornata di confronto, le Organizzazioni Sindacali CONFEDERALI hanno più volte richiesto all'azienda di poter prevedere una ulteriore intesa che consentisse

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296
UILCOM - Tel. 06-45686880 Fax 06-85353322

anche a coloro che, pur possedendo i requisiti (circa 600 persone) non sono rientrate nell'attuale piano di uscita, di potervi accedere in un successivo momento.

Nella replica finale l'azienda ha affermativamente risposto alle nostre richieste, si è quindi sottoscritto un accordo, approvato con 57 voti favorevoli dal Coordinamento nazionale, composto da 71 componenti, che prevede 700 aliquote aggiuntive per poter accedere all'Isopensione. Il criterio utilizzato darà priorità alle persone che hanno già avanzato richiesta, e per le quali l'azienda è già in possesso della relativa certificazione contributiva INPS, prevedendone l'uscita entro giugno-luglio. Successivamente, con data 30 Novembre corrente anno, è prevista invece l'uscita del personale che avrà manifestato la volontà di voler accedere all'Isopensione, in seguito alla sottoscrizione dell'accordo appena realizzato.

VARIE :

CONGEDO PARENTALE COVID 19:

Le giornate di assenza, a titolo di "Congedo Parentale Covid-19, non produrranno effetti sui trattamenti come già definito nell'accordo del 6 Aprile

ACCREDITO STIPENDIO GIUGNO: come avvenuto nel mese di aprile e maggio, anche la retribuzione del mese di giugno sarà anticipata/erogata il giorno 19 giugno.

NORMATIVA

In attesa di definire il modello di organizzazione del lavoro di "REMOTE WORKING" riteniamo necessario che la regolamentazione prevista in caso di "visite mediche" debba essere confermata (tempi di percorrenza a carico azienda da casa alla struttura e ritorno ecc) così come le regole applicate fino ad oggi, a titolo di esempio se, previo avviso al responsabile, il lavoratore si collega alle 9,15 anziché alle 9 utilizzerà probabilmente un permesso individuale (EF) ma perché rendere obbligatoria 1 ora di pausa?.

RIFLESSIONI FINALI

Le Segreterie Nazionali SLC CGIL – FISTEL CISL – UILCOM UIL prendono favorevolmente atto dell'impegno di TIM nell'affrontare con decisione la risoluzione di situazioni presenti da decenni nel CARING, vogliamo vedere dietro questo rapido interessamento un disegno industriale che tiene dentro al suo perimetro un ragionamento di prospettiva anche per il mondo del "call center" del gruppo Tim, troppo spesso messo ai margini attraverso pericolose idee di societizzazioni che puntavano alla estromissione di questo mestiere fuori dal gruppo, azione per altro già fatta dalle altre telco.

E' evidente come si stia sempre più concretizzando un nuovo e positivo corso di relazioni industriali che l'AD Gubitosi, coadiuvato dal responsabile del personale, Dott. SALE, ha voluto intraprendere nel gruppo Tim, le OO.SS CONFEDERALI stanno dimostrando concretamente, come attraverso trattative ed accordi, sia possibile portare degli avanzamenti positivi per le Lavoratrici ed i Lavoratori e contestualmente farlo dentro una logica di miglioramento dei risultati aziendali.

Il ribadire, da parte dell'azienda, **che non ci sarà alcun ricorso alla Cassa integrazione nella seconda parte del 2020** è una dichiarazione estremamente importante che associata all'accordo sindacale sottoscritto per ulteriori esodi volontari di 700 lavoratrici/lavoratori con lo strumento della ISOPENSIONE ed l'ulteriore azione di anticipare la valuta dello stipendio di giugno al giorno 19, per SLC CGIL – FISTEL CISL – UILCOM UIL è un tangibile e positivo riscontro!

Nel parlare del call center continueremo a sottolineare come SLC CGIL – FISTEL CISL – UILCOM UIL abbiano preso una posizione netta e pubblica nel sostenere che due RETI in FIBRA sono per il PAESE uno spreco ed una duplicazione di risorse inutili, in particolare in questo momento nel quale "essere connessi" ha un valore inestimabile per milioni d'italiani, il rilancio di questo importante e strategico GRUPPO industriale del PAESE, a partire dal futuro del call center, passa anche dalla definizione della vicenda legata alla RETE UNICA che auspichiamo trovi un riscontro positivo entro la fine dell'anno con la fusione di OPEN FIBER in TIM.

Il Gruppo TIM, grazie al contributo fondamentale delle sue lavoratrici e lavoratori congiuntamente con una Governance solida e non litigiosa come in passato, deve e può tornare leader indiscusso in Italia e ritrovare la sua giusta collocazione nel panorama internazionale delle TLC.

Roma, 8 Giugno 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. 06-45686880 Fax 06-85353322