



Sindacato Lavoratori Comunicazione



COMUNICATO TIM INCONTRO 28 APRILE

In data 28 aprile si è tenuto un incontro con la capogruppo Tim Spa e le segreterie nazionali di SLC-CGIL, Fistel-Cisl, Uilcom-Uil ed Ugl.

Come SLC-CGIL avevamo chiarito quale atteggiamento, avremmo tenuto con un comunicato, e così è stato. Senza alcuna posizione politica strumentale e ideologica, ma rispondente alle regole che ci siamo dati tutti insieme, organizzazioni sindacali ed azienda, a partire dal testo unico sulla rappresentanza del 10 gennaio 2014 e dal protocollo delle relazioni industriali del giugno 2016. La riunione ha affrontato come primo argomento gli orari della struttura Asa, partendo da quest'argomento in premessa l'azienda ha dichiarato l'intendimento di proseguire con questa modalità operativa, fatta di incontri (definiti incontri propedeutici), dove si parlerà di quello che l'azienda riterrà necessario, con chi sarà disponibile.

Sul tavolo viene messo subito in discussione l'attuale modello relazionale di Tim, in quanto non rispondente alle esigenze dell'azienda. Questo modello (il coordinamento delle rsu) viene visto come una procedura che ingessa e non rende operative le esigenze aziendali, le quali non si realizzano proprio a causa della scarsa capacità dimostrata dal coordinamento delle rsu di produrre risultati, definendolo un modello che non funziona in termini di efficienza ed efficacia, viene fatto un passaggio come esempio, su vicissitudini di questi giorni da parte di altre aziende italiane e del loro destino a seguito di una cattiva gestione sindacale ed aziendale

Questo tipo d'impostazione, parrebbe condivisa da parte delle altre organizzazioni presenti al tavolo.

L'impostazione di un'azienda che in preda all'esigenza del risparmio, produce atti che tutto fanno tranne che costruire quel clima di fiducia tra le persone, unica leva di cui ha veramente bisogno Tim, forse l'ottica industriale del medio lungo periodo non appartiene neanche a questa gestione.

SLC-CGIL ha affermato (onde evitare fraintendimenti) come il concetto di democrazia non può andar bene a fasi alterne, ovvero solo quando i numeri sono a favore per la realizzazione di accordi come accaduto nel 2015, e che per SLC-CGIL l'unico luogo deputato alla discussione ed alla realizzazione degli accordi rimane quello del coordinamento delle rsu. Ogni altro modello non ci appartiene.

Paventare la necessità di cambiare il modello di relazioni industriali perché non in linea con le esigenze aziendali, è una impostazione sbagliata che non condividiamo in nessuna maniera.

Il problema per Slc-Cgil non è il coordinamento delle rsu e la sua composizione, quanto il metodo utilizzato dall'azienda sino ad oggi ed il merito, entrambe pesanti nelle richieste e che hanno trovato da parte della Slc-Cgil una decisa opposizione su entrambe gli argomenti.

Si convochi il coordinamento, non solo per atti unilaterali o per esami congiunti dovuti al rispetto del CCNL, ma per aprire una discussione vera generale su Tim, un'azienda che da candidata naturale per la realizzazione dell'agenda digitale del paese, oggi rischia di dover pagare un prezzo alto per politiche industriali sbagliate e quel prezzo lo pagherebbero in prima persona i lavoratori, unica parte aziendale che in questi anni con il proprio apporto individuale, ha sopperito a tutte le inefficienze aziendali, dovute solamente a gestioni manageriali che tutto hanno fatto tranne che il bene dell'azienda.

ASA

In tema di orari a premessa della parte riguardante Asa, l'azienda comunica l'uscita di un ordine di servizio, riguardante la funzione open-access e nello specifico si caratterizzerà per uno studio che mira alla semplificazione degli orari di tutta la struttura di open-access, è stata creata una commissione aziendale che concluderà i propri lavori entro la metà di giugno, seguiranno le valutazioni aziendali e l'eventuale successiva illustrazione alle parti sindacali.

Su Asa la linea illustra che cosa si è fatto per realizzare il remediation planning (cosa fare per evitare alcune delle multe Agcm) , sono state inserite a partire dal febbraio 2016, circa 400 persone, le quali a seguito di formazione sono entrate progressivamente nella ruota dei turni.

Ricordiamo come dal febbraio 2016, l'azienda trasferì anche persone in Asa, che erano in prossimità dell'utilizzo dell'articolo 4 (Fornero), la risposta aziendale si limita al fatto che l'urgenza di febbraio 2016 ha fatto sì di ricercare persone il più vicine possibili all'attività tecnica di Asa, possiamo ritenere che per quanto vera questa affermazione, ci sono stati diversi casi a livello Italia, dove gli spostamenti non hanno rispettato questo criterio, ma l'azienda sembrerebbe abbia proceduto per obiettivi numerici da raggiungere, piuttosto che per affinità tecniche da ricercare.

La turnistica unilaterale, copre lunedì-domenica dalle 8 alle 22, tramite 6 turni.

Successivamente, tramite il progetto remix del dicembre 2016 (500 persone prelevate dalla struttura del caring), si sono aumentate le persone di Asa al numero di 3100 Tol, dal totale degli ingressi, 93 sono usciti verso il mondo dei tecnici on-field e azienda conta teoricamente di portare questo numero a 120.



Sindacato Lavoratori Comunicazione



Lo spostamento delle persone ha comportato 900000 ore di formazione, questo il dato numerico aziendale dal quale non traspare la qualità della formazione, tema sottolineato più volte negli anni e con cognizione di causa, a seguito delle segnalazioni dei lavoratori.

I risultati di questa manovra, sono quelli di un miglioramento degli indicatori principali, che devono essere rispettati in base agli impegni sottoscritti con Agcom, riscontro positivo avuto dagli enti regolatori ed anche dagli Olo.

In tema di internalizzazioni, l'azienda comunica che un'attività equivalente (unità di misura che identifica tutte le attività svolte da Asa, esempio le chiamate inbound ed outbound, i ticket, i collaudi, sia per la parte Olo e Retail) nel 2016 viene svolta al 53% internamente, di cui la parte Olo all'interno del 53% totale, raggiunge il 90-95%, risulta comprensibile l'alta percentuale riguardante l'Olo per la presenza di sla molto stretti (tema multe Agcm), la previsione è di portare nel 2017, l'attività equivalente lavorata internamente al 60% , per arrivare al 70% nel 2019.

Gli sla stretti nei confronti dell'Olo, sono secondo l'azienda, la parte di gestione dei ticket che hanno creato la presenza della attuale turnistica.

A seguito dell'aumento di persone all'interno della struttura di Asa (che ricordiamo ancora ad oggi si ritrova in regime di solidarietà) stanno ragionando sulla riduzione della frequenza dei turni 4-5-6, prevedendo una riduzione della presenza dei moduli presenti al sabato ed alla domenica.

L'azienda ha fornito la sua visione sui sistemi di risposta automatici definiti NHC (Not Human Channel), questa tecnologia verrà utilizzata per automatizzare alcuni processi, non certo quelli che riguardano la configurazione degli apparati presso il cliente, che con l'avvento ultimo della fibra nelle sue varie configurazioni, sarà sempre di più un'attività prevalente.

A seguito delle informazioni fornite dall'azienda, Slc-Cgil ha posto le seguenti domande:

1- Persone trasferite dal caring che utilizzano lo strumento del part-time mamma.

2- La copertura sino alle 22 perché richiesto da Olo a seguito delibera 623/15, riteniamo che questa causale possa ritenersi in parte superata, perché emerge da una serie di elementi che l'attività Olo negli orari serali è molto bassa, lo stesso dicasi per il sabato e la domenica, gli stessi tecnici on field testimoniano come in realtà, quasi da subito l'avvio della turnistica unilaterale, la domenica l'attività per Olo è poca e di scarso valore tanto da non giustificare la presenza fissa di un turnista, è oramai passato del tempo dal Febbraio 2016 e quindi Tim dovrebbe essere in



Sindacato Lavoratori Comunicazione



grado di dimostrare come il tutto sia ampiamente da ridimensionare sotto questo versante, richiamando il regolatore ad un attento esame delle regole vigenti.

3- A seguito del progetto remix, il caring cede 500 persone, l'azienda ad oggi non parla di sostituirle.

L'azienda sul tema part-time mamma, risponde che valuteranno al momento opportuno anche il mantenimento in ambito Asa di questo istituto, e che non rientra nella valutazione generale che è in corso per open-access, ma verrà preso in esame come singolo argomento, nell'ottica di non creare problemi alle persone.

Sulle altre due domande, (al di là del dichiarare la complessità della domanda relativa ai rapporti con Agcom ed Olo), non abbiamo ricevuto risposta.

L'azienda chiude il capitolo su Asa, dichiarando che le indicazioni fornite sulle criticità rilevate da parte sindacale sono state annotate (per Slc-Cgil queste criticità segnalate sono note da tempo, niente di nuovo, sanno già bene tutto quanto), il tutto potrebbe anche produrre modifiche generali di Asa, ma lo si capirà nel confronto che teoricamente si avrà dopo la metà di giugno in tema orari su open access, rimane confermata la direzione della internalizzazione.

SOGGIORNI ESTIVI AZIENDALI

Sul welfare aziendale, complementare al Cralt, ci sono state subito le dichiarazioni da ambo le parti sui problemi che stanno attraversando il Cralt in questa fase, problemi non certo dovuti al sindacato.

Il botta e risposta tra azienda ed il presidente del Cralt, con l'azienda che si dichiara stupita della risposta, conferma quanto già scritto in premessa, l'idea di un'azienda che mal sopporta il confronto, siamo convinti che sul tema Cralt ci sarà da lavorare molto, per chiarire bene le questioni a tutto tondo e mantenere in piedi questo organismo, opportunamente riformato per un servizio migliore nei confronti dei soci.

In tema di welfare aziendale con riferimento ai soggiorni estivi per i figli dei dipendenti, è stato fatto un lavoro di studio, volto nella direzione di sussidio alle famiglie, azienda ha fatto serie di valutazioni, che partendo dalle colonie estive realizzate in passato, su cui si sono stratificate nel tempo tutte le altre iniziative, ovvero le vacanze tematiche in Italia, poi quelle tematiche all'estero e le borse di studio, tenendo conto che tra il 2016 ed il 2017 tanti bambini sono diventati ragazzi, si sono rimodulati i numeri in modo che l'offerta fosse adeguata cambiamento generazionale, ragionando sul migliorare l'offerta qualitativa in Italia, perché avrebbe richiesto un esborso minore per le famiglie in termini economici, l'alta qualità del servizio offerto all'estero, pur richiedendo uno sforzo economico maggiore, è stato molto richiesto dalle



Sindacato Lavoratori Comunicazione



famiglie, questa esigenza sarà valutata in previsione del prossimo anno, in modo ampliare l'offerta estera per i ragazzi, dove per ragazzi si intende la fascia di età 14-17 anni.

E' stata inserita la possibilità che le iniziative rivolte ai ragazzi, dessero la possibilità di avere crediti formativi. Tanto è che sono state inserite attività che prima non c'erano, come il corso di fumetti fatto in Sardegna.

L'azienda comunica che nel volere realizzare un servizio di alta qualità, ha rifatto le gare, riducendo il numero dei partner, mantenendo solo quelli in grado di fornire un livello alto di qualità, tanto che oggi pur in presenza di un offerta minore, la stessa è paragonabile tra un fornitore e l'altro.

I posti non sono stati diminuiti, ma sono stati aumentati del 15% (per i ragazzi), di cui il 14% in Italia.

I posti disponibili ancora oggi (28 Aprile) in Italia per i ragazzi sono 500 su 3000, per i bambini 46 su 3500.

Sulla tempistica di esaurimento dei posti all'estero, azienda comunica che quest'anno si sono esauriti in un'ora, come anche lo scorso anno si sono esauriti nello stesso tempo ...

E' stato eliminato solo il tema della fidelizzazione, nella precedenza di partecipazione alle iniziative.

Al 28 Aprile, le richieste dei bambini sono state tutte accolte, di cui alcune risolte ed accolte direttamente via telefono, per tutti quei casi di difficoltà di accesso ai sistemi che hanno creato diversi problemi ed incomprensioni. L'offerta per i bambini è nuova perché progettata avvalendosi del supporto di pedagogisti.

E' stata inserita nel dettaglio dell'offerta, anche il rischio sismico dove il bambino o ragazzo si reca, inteso come luogo e struttura.

Chiarito il tema dell'offerta, rimane quello della modalità di prenotazione, l'orario di prenotazione è stato impostato alle 21 perché dai social aziendali che seguono per capire, l'esigenza che emergeva era quella delle 21, perché i lavoratori in turno avrebbero avuto la possibilità di partecipare.

La modalità di accesso nell'offerta è la stessa dello scorso anno, quest'anno in un ottica di maggior trasparenza si sono pubblicati i singoli cataloghi e poi solo dopo si sono aperte le prenotazioni, questo ha dato origine ad una percezione errata di diminuzione dei posti, cosa non vera e che l'azienda afferma di aver comunicato. Questa errata percezione ha (secondo l'azienda) dato origine ad una richiesta di accessi tale che ha mandato in crisi il sistema e sul quale stanno studiando perché non si ripeta, indipendentemente dal tipo di accesso. Valuteremo tutto quanto è successo (e che magari si poteva evitare), procedendo in tempi rapidi alla convocazione della commissione welfare, in modo che si possa effettuare una disamina maggiore sui servizi offerti da questo istituto e dal come poter far sì che sia garantita equità nei confronti delle famiglie.



Sindacato Lavoratori Comunicazione

COMPETENCE TEAM



Su questo argomento, dopo aver dichiarato le criticità all'azienda in base alle testimonianze ricevuta dai colleghi, senza stare a fornire il dettaglio numerico degli accessi al sito intranet del competence team da parte dei lavoratori sin dal 18 aprile, dei ticket aperti e di quanti risolti, rimane un problema ad oggi di natura tecnica che dicono in fase di risoluzione.

Per quanto riguarda il mese di aprile, azienda invierà ai colleghi una informazione che indicherà come 3-4 maggio il termine ultimo per sistemare i vari giustificativi del mese precedente, si è sottolineato come il rischio che ci si possa trovare davanti a buste paga con ammanchi sia probabile e come questi potrebbero essere consistenti, su questo pezzo l'azienda interverrà conguagliando a seguito della segnalazione, ma non è chiaro se questa azione sarà immediata o lo sarà nello stipendio del mese successivo, abbiamo chiesto a Tim di farsi carico di tutti quegli squilibri e discrepanze che si potranno realizzare in questa fase da parte di una procedura, che nasconde spostamenti di persone presso azienda del gruppo, depauperamento di attività professionali ed impoverimento dei territori.

Si è chiesto di migliorare le note sul sito, in modo da fornire spiegazioni più chiare ed esaustive ai lavoratori e come gli stessi, debbano essere messi nelle condizioni di capire come funziona la nuova procedura senza doverla imparare fuori orario di lavoro come detto da qualche responsabile, inoltre si tratterà di vedere se i sistemi diventeranno fruibili anche tramite connessioni internet.

Nell'inserimento delle richieste e di fronte a difficoltà dovute al sistema, il lavoratore potrà e dovrà sempre avvalersi del supporto del proprio responsabile, il quale dovrà fungere anche da soggetto che potrà inserire la pratica per il lavoratore, nel caso specifico in cui il lavoratore non avrà le condizioni per farlo.

Ci chiediamo, se per l'azienda i punti delega erano formati da troppe persone, non sarebbe stato meglio lasciare i punti delega, riducendone l'organico a quello necessario nei territori anziché fare questo accentramento, spostando lavoratori in un'azienda del gruppo ed altri inseriti nel girone del job center ?

TICKET RESTAURANT

Sul tema ticket, c'è ben poco da perdere tempo, abbiamo scaricato sul tavolo le criticità ben note sulla spendibilità dei ticket elettronici, dovute principalmente ai fornitori, in quanto quelli in essere in Tim, sono ben poco apprezzati dagli esercizi commerciali, rispetto ad altre catene ben più note, i cui ticket elettronici vengono presi senza problemi già da tempo. L'azienda farà le proprie verifiche, e lato sindacale proseguiremo oltre alle verifiche anche alle eventuali denunce, qual'ora lo stato dell'arte di questo elemento retributivo importante per le persone non dovesse mutare.

Roma 2 maggio 2017

SEGRETERIA NAZIONALE SLC CGIL