

## Comunicato: T I M

In data 28 aprile su richiesta URGENTE di FISTEL – UILCOM - UGL TLC, si è svolto l'incontro tra la Direzione TIM e le rispettive Segreterie Nazionali, presente anche la SLC CGIL, in merito ad importanti temi che interessano la vita quotidiana dei lavoratori: COMPETENCE TEAM – BUONI PASTO ELETTRONICI – SOGGIORNI ESTIVI – ORARI ASA ASO, tutti argomenti che agitano il clima aziendale in un contesto già complicato che vede troppe vicende aperte causare forti "disagi" alle lavoratrici ed ai lavoratori.

FISTEL – UILCOM - UGL TLC prima di entrare nel merito delle situazioni hanno ribadito, quanto già indicato negli incontri precedenti ovvero, che il modello di relazioni sindacali fatto in questa modalità NON funziona! Abbiamo un'azienda che procede unilateralmente a colpi di policy e nuove procedure senza una preventiva discussione, anche tecnica come nella prassi precedente, che possa portare ad una condivisione del percorso, condizione necessaria ed indispensabile al prosieguo delle relazioni sindacali.

Non siamo per dilatare i tempi e neanche contro le azioni (vere) di rilancio dell'azienda ma ormai quotidianamente riscontriamo che la direzione / i vertici procedono iper velocemente senza tenere conto di quello che i loro atti, calati dall'alto, provocano nei territori e nella operatività quotidiana. Un'azienda di 43.000 persone va maneggiata con cura e non solo in nome della velocità e delle ormai perenni urgenze.

Le innovazioni devono essere effettuate con i giusti tempi, attuando le corrette verifiche preventive e le adeguate sperimentazioni, e non superando completamente ed in pochi giorni procedure che sono attive da anni. Occorrono azioni parallele, mantengo il vecchio sistema e contestualmente sperimento il nuovo. NON siamo alle prese con un mercato, oggi, dove le grandi aziende tecnologiche immettono prodotti incompleti che poi fanno testare ai clienti e con le loro segnalazioni/lamentele li migliorano e li sviluppano.

**TIM ha a che fare con persone, lavoratrici e lavoratori che sono il "CORE BUSSINESS" dell'azienda!**

**COMPETENCE TEAM:** il 18 aprile azienda chiude la vecchia procedura, quella dei punti delega, accentrando tutto nel Competence Team, circa 120 colleghi, che in questi giorni si vedono arrivare migliaia di ticket circa 12.000 richieste. Azienda ci comunica che nei primi giorni ci sono stati 87.000 accessi contemporanei con un picco di 119 mila (pari a 3 volte i dipendenti) alla pagina d'ingresso del sistema (home page), azione che ha fatto collassare i server rendendo vano il tentativo di caricamento dei vari giustificativi.

Senza contare le tante segnalazioni da Noi ricevute, colleghi che per mancanza di una adeguata formazione preventiva e dei necessari strumenti, spesso in riparazione, si sono trovati nell'impossibilità di inserire i propri giustificativi.

Il 4 maggio il sistema chiude e questo significa il potenziale rischio che molti potrebbero avere delle decurtazioni salariali nelle competenze di maggio.

FISTEL – UILCOM - UGL TLC oltre alle rassicurazioni di maggiore flessibilità ricevute dall'azienda nel corso della riunione, per superare questo periodo, chiedono a TIM di farsi carico di attivare, per tutte quelle lavoratrici e lavoratori che ad oggi NON sono stati in grado, per i motivi suindicati di realizzare la nuova procedura, una assistenza puntuale telefonica: Help Desk!

Occorre che l'azienda, in maniera strutturata, "lavori" urgentemente tutte le varie situazioni di criticità che si presentano fino alla risoluzione completa delle stesse.

Inoltre chiediamo con forza che, se nelle relative competenze ci saranno eventuali decurtazioni salariali causate da queste condizioni, di effettuare degli immediati interventi economici correttivi dando le adeguate indicazioni ad ACCENTURE.

FISTEL – UILCOM - UGL TLC hanno ribadito anche come le ulteriori attività di giustificazione in capo ai dipendenti siano da effettuarsi esclusivamente in orario di lavoro e pertanto hanno chiesto una particolare sensibilizzazione sui responsabili al di là della attenta vigilanza sindacale.

**BUONI PASTO ELETTRONICI:** i fornitori scelti da TIM – QUI TICKET e BLU TICKET - NON hanno una presenza capillare territoriale, fuori dalle aree Metropolitane sono scarsamente presenti e nei grandi centri urbani si riscontrano difficoltà di funzionamento degli apparati POS. La loro assistenza per i dipendenti TIM ma anche per gli esercizi commerciali ci risulta farraginoso.

Prendiamo atto che l'azienda si è resa disponibile a realizzare una commissione tecnica che entri nel dettaglio dei problemi da NOI sollevati che deve portare in tempi brevi ad una risoluzione di gestione e spendibilità ormai non più procrastinabili a 4 mesi dell'avvio della nuova procedura.

**ORARI ASA ASO:** molteplici volte, in questi mesi, abbiamo richiesto all'azienda di rivedere gli orari realizzati unilateralmente per questo importante settore di TIM. Le quantità di turni serali, la reale necessità di avere un presidio che arriva fino alle ore 22 ed i turni massicci presenti nel fine settimana (Sab-Dom) sono situazioni che vanno affrontate per trovare soluzioni adeguate al miglioramento delle condizioni vita - lavoro dei colleghi.

In relazione a questo argomento l'azienda ci ha comunicato che è stato attivato un gruppo di lavoro che dovrà analizzare e verificare tutti gli orari di Open Access, tale gruppo dovrebbe terminare la sua attività entro giugno. Fino a quella data l'azienda non può entrare nel merito delle turnazioni per ASA ASO e quindi si è limitata ad illustrarci delle linee guida dove, rispetto alle varie e determinate sollecitazioni poste dal sindacato, si è resa disponibile a valutare l'eventuale riduzione del turno 4 (orari spezzati 9,50 – 18,28), ragionare sulle frequenze dei turni "serali" e dei "fine settimana" ribadendo che ad oggi l'arco orario rimane 8-22 per impegni con AGCM e AGCOM, verificare la modifica di entrata del turno delle ore 7,50 alle ore 8 anche alla luce dell'inserimento della timbratura in postazione e prendere in considerazione il part-time mamma.

In merito ai temi generali ASA ASO a completamento del progetto REMIX avrà un organico di circa 3.500 lavoratrici/lavoratori. Le Attività equivalenti (AE) eseguite internamente nel 2016 sono state il 53% cosa che per gli anni futuri, grazie alla spinta del Sindacato che, sempre in ogni occasione ha chiesto all'azienda di internalizzare attività per la sostenibilità dei livelli occupazionali ma anche per la qualità espressa dalle risorse interne, sarà per il 2017 del 60% ed entro il 2019 del 70%. Attualmente l'attività back office per gli OLO è pari a circa il 95%.

FISTEL – UILCOM - UGL TLC in merito al "mondo" ASA ASO pur riscontrando la dinamica di internalizzare, che va nella direzione degli accordi sindacali firmati nel 2015, ritengono che i tempi siano troppo lunghi per entrare nel merito degli orari di ASA ASO. Non possiamo più attendere perché gli organici sono sensibilmente aumentati rispetto a quando sono stati introdotti unilateralmente gli attuali orari di lavoro, oggi abbiamo circa 700 lavoratori in più. Occorre quindi, aprire un confronto urgente che nel rispetto dell'attuale modello relazionale, deve essere realizzato nel Coordinamento nazionale delle RSU per arrivare ad un accordo tra le parti; stesso percorso va realizzato anche per il superamento della Banca Ore solidale per i TECNICI ON FIELD.

Invitiamo quindi l'azienda a rispettare gli impegni assunti e di convocare il coordinamento nazionale, a valle degli approfondimenti, per discutere i nuovi orari e non anticipare la nuova turnazione tramite le linee come già in queste ore sta avvenendo!!

**SOGGIORNI ESTIVI:** abbiamo ricevuto una informativa dall'azienda, puntuale ed anche logica, peccato che sia avvenuta solo su nostra urgente richiesta e dopo che ormai la procedura per prenotare i soggiorni si è sostanzialmente chiusa.

Se avessimo avuto preventivamente le informazioni ricevute adesso avremmo potuto svolgere quell'azione naturale che le parti sociali hanno di rappresentanza dei lavoratori e quindi anche di spiegazione verso di loro di determinate dinamiche che singolarmente NON sono legittimamente comprensibili.

Sapere OGGI che la scelta di aprire i sistemi alle ore 21 era per dare la possibilità di collegarsi anche a coloro che fanno attività nel Caring oppure svolgono attività esterne all'azienda, che i server erano sia per gli accessi in VPN che per quelli da Internet con uguali dimensionamenti, che dei 7.500 posti di prima adesso sono stati 7.000 per via di quell'effetto di trascinamento causato dall'età, che la scelta di essere rigidi nelle età (Esempio gruppi tra 6 e 9 anni e non quelli di 10 anni insieme, seppur magari amici) è stata dettata da una indicazione pedagogica di gestione del soggiorno, sapere che ancora sono disponibili 46 soggiorni per bambini/Italia e ben 500 per i ragazzi/Italia, ecco, TUTTO questo avrebbe aiutato ed evitato i disagi dei colleghi che utilizzano questo importante servizio sociale di TIM.

Ora risulta almeno indispensabile che le famiglie ricevano al più presto conferma così come comunicatoci.

**FISTEL – UILCOM - UGL TLC, alla luce di quanto indicato, ritengono rispetto alla dinamica attuale, insufficiente il sistema delle relazioni sindacali.**

**FISTEL – UILCOM - UGL TLC hanno scelto di continuare a confrontarsi con TIM per evitare fughe unilaterali sui nuovi modelli organizzativi e normativi, ma il senso di responsabilità dimostrato deve servire a mettere le OO.SS. nelle condizioni di poter informare i lavoratori preventivamente e capillarmente. E' necessaria una dinamica relazionale inclusiva che vada dal centro a TUTTI i territori, azione fondamentale per il coinvolgimento, nei cambiamenti che l'azienda sta realizzando, delle lavoratrici/lavoratori di TIM senza contraccolpi negativi sulla quotidianità.**

**FISTEL – UILCOM - UGL TLC rivendicano una serrata informativa ed i relativi confronti su tutte le azioni che interessano i lavoratori in quanto, registrano, che tra le comunicazioni a livello centrale e l'applicazione operativa territoriale, anche del regolamento, ci sono delle forzature e incongruenze intollerabili.**

**Una riflessione sull'attuale modello relazionale è assolutamente necessaria per capire come e dove affrontare le dinamiche sindacali.**

**Intanto, invitiamo l'azienda a rispettare il modello relazionale esistente e quindi convocare, per le materie di competenza, il Coordinamento nazionale delle RSU.**

**E' necessario verificare sulle materie di interesse dei lavoratori come gli orari di lavoro, banca ore e PDR se ci siano reali volontà politiche di realizzare intese.**

Roma, 2 maggio 2017

**Le Segreterie Nazionali**

**FISTEL CISL - UILCOM UIL – UGL Telecomunicazioni**