

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

---

## **COMUNICATO TIM**

### **ACCORDO ESAME CONGIUNTO MATRICI ORARIE CARING 187--119--PARTNER-CARE**

In data 15 Luglio 2020, le Segreterie Nazionali SLC CGIL - FISTEL CISL – UILCOM UIL, congiuntamente con il Coordinamento Nazionale delle RSU, hanno incontrato la direzione aziendale di TIM SPA.

Così come previsto al punto 16 dell'accordo sperimentale sul Caring sottoscritto lo scorso 11 giugno, oggetto dell'incontro è stato l'esame congiunto sui nuovi turni e matrici orarie del 187/119/Partner Care (fisso e mobile). L'incontro è stato preceduto dai lavori della "Commissione Nazionale Caring", commissione permanente istituita e prevista proprio dallo stesso accordo sopra richiamato.

E' proprio grazie al lavoro della commissione che si è potuto realizzare, in tempi brevi, una complicata revisione dei turni e delle matrici, in un'ottica propositiva e nel rispetto dello spirito dell'accordo stesso, consentendo di contemperare alle diverse esigenze delle parti.

Si è infatti operata una rivisitazione totale delle matrici, creando un'unica matrice nazionale per ogni settore coinvolto, che recepisce le modifiche intervenute con l'accordo "11 Giugno", in particolare per quanto riguarda l'eliminazione delle domeniche e dei festivi infrasettimanali lavorativi, riducendo di fatto l'arco orario di presidio dei servizi, per tutti, dalle 8 alle 20, dal lunedì al sabato.

Di seguito il dettaglio, per settore, delle principali modifiche intervenute:

#### **187**

Uno degli obiettivi principali è stata la semplificazione della numerosità dei turni e delle matrici, che per il 187 ha visto la realizzazione della matrice unica, non più suddivisa per code (standard, sales, delivery, privilege), la compressione dei turni serali, da T7 a T10 nell'unico nuovo turno T7 (fine turno alle 20:00), e la diminuzione delle frequenze degli stessi turni serali, portate complessivamente al 21% rispetto alla precedente media del 32% (pari alla frequenza percentuale della ex coda standard, così come prevista dall'accordo del 2012).

Inoltre, per quanto riguarda i sabati lavorativi, si avrà la diminuzione da uno lavorato ogni 4, ad uno ogni 7.

E' evidente che la turnistica precedentemente applicata, frutto di accordi fatti quando le esigenze legate all'attività lavorativa erano ben altre, trovi oggi una dimensione non definitiva ma sicuramente più razionale, in grado di incidere positivamente sulla qualità del servizio percepito dalla clientela, e contestualmente migliorare la qualità di vita delle persone, bilanciandone in maniera più efficace i tempi di vita con quelli di lavoro

#### **119:**

Il servizio mobile 119 ha visto la cancellazione totale delle domeniche e dei festivi infrasettimanali lavorativi, (ad eccezione della sola festività del Santo Patrono per il quale il servizio sarà garantito ma con presidio minimo), la riduzione dell'arco orario dalle 21:30 alle 20:00, la diminuzione del sabato lavorativo, che passa da 3 ogni 6, ad un sabato lavorativo ogni 3 settimane.

Ridotte le percentuali di presenza delle sere, dal lunedì al venerdì dall'attuale 50 al 33%.

Diminuita anche la percentuale di presenza del sabato, che passa dal 50% al 33%, con i turni serali anch'essi ridotti dal dal 33% al 17%.

Semplificati i turni Part-Time PM 50-75%, attraverso la cancellazione dei turni con fine orario 19:15-21:00-21:15-2130, e la sostituzione degli stessi, con un unico turno avente termine alle 20:00.

### **PARTNER CARE FISSO-MOBILE:**

Realizzata matrice integrata fisso-mobile, con riduzione dell' arco orario di presidio 08:30-20:00.

Semplificata la precedente matrice partner care fisso (creata sulla base del rotativo "coda delivery 187") e ridotta sensibilmente l'incidenza percentuale delle sere, dal 36% del fisso e 40% del mobile, al 29% dal lunedì-venerdì, così come quella dei sabati lavorativi, scesi per il fisso da 8 lavorativi su 25 e da 3 lavorativi su 5 per il mobile, a 2 lavorativi su 7 per entrambi. Ridotti inoltre i sabati lavorativi.

Così come per il 119, anche il partner-care mobile non avrà domeniche e festivi infrasettimanali lavorativi, ad eccezione della sola festività del Santo Patrono che, se cadente tra lunedì e venerdì avrà un presidio pari al 30% delle presenze previste nella corrispondente giornata feriale, mentre nell'eventualità ricadesse il sabato l'82% dei normali turni previsti per la giornata.

### **ULTERIORI MISURE PREVISTE NELL'ACCORDO:**

#### **CAMBI TURNO**

Mantenendo le attuali modalità previste per il cambio turno in ciascun ambito organizzativo, verrà realizzata una bacheca elettronica nazionale, implementata effettivamente contestualmente al nuovo "WFO" in ambito Customer Service Consumer

#### **FLESSIBILITA' ORARIO DI LAVORO:**

Prevista la possibilità anche nel caso di lavoro da remoto, compatibilmente con l'adeguamento dei sistemi informativi, di poter ricorrere agli istituti della franchigia e del ritardo compensativo, così come previsto dagli accordi di Dicembre 2019

#### **PART-TIME MAMMA**

Compatibilmente con le esigenze di servizio, verranno accolte le richieste presentate dalle lavoratrici madri di bambini in età prescolare, relativamente alla trasformazione temporanea dei regimi orari da full-time a part-time 75%, con eventuale proroga annuale, ed il ricorso a specifiche matrici orarie, ad oggi già in essere nei settori 187/119.

#### **AGEVOLAZIONI LAVORATRICI GESTANTI:**

Possibilità, a fronte di specifiche richieste, di inserire le lavoratrici gestanti in uno specifico arco di turnazione con copertura oraria 09:00-18:30.

### **RIFLESSIONI FINALI:**

Continua il lavoro di riorganizzazione della funzione Caring Consumer, iniziato con l'accordo dell'11 Giugno, e continuato, ma non terminato, con l'esperimento positivo dell'esame congiunto del 15 Luglio.

Il confronto dovrà infatti proseguire, attraverso l'ausilio della Commissione Nazionale Caring, rispetto a tutte quelle tematiche che da tempo rappresentano dei punti di particolare sofferenza per le Lavoratrici ed i Lavoratori, a partire dalla verifica periodica del bilanciamento e distribuzione delle attività lavorative, dai poco performanti sistemi informatici, dalla mancata erogazione di una reale formazione "in classe" seppur virtuale, alla più volte sollecitata problematica relativa alla mancata dotazione di apparati informatici idonea per poter svolgere la propria prestazione lavorativa da remoto, oltre che alla corretta applicazione degli stessi accordi sottoscritti in ambito Caring.

Tutto questo, nell'attesa si definisca entro breve il nuovo modello organizzativo, attraverso cui normare e superare anche la fase emergenziale/sperimentale, e portare ritorni anche di natura economica.

Un'ulteriore conferma di come, anche nella fase transitoria ed emergenziale legata alla diffusione ed al contrasto del virus Covid-19, sia stato possibile avere momenti di confronto positivo, che hanno portato risultati concreti e tangibili alle Lavoratrici ed ai Lavoratori.

Il gruppo Tim sta oggi mettendo in essere azioni che delineano una prospettiva industriale credibile, fatta di alleanze strategiche e sinergiche con aziende "over the top" ed anche competitor, rispetto alle quali, come Sindacato Confederale, non possiamo che sperare ed augurarci trattarsi di una lunga e prospettica stagione.

La sostenibilità economica e di business di una grande azienda come Tim, passa anche attraverso queste azioni, ed in quest'ottica devono essere improntate le relazioni industriali nel gruppo Tim.

Confrontarsi con l'azienda, sul futuro dell'azienda, lo riteniamo un dovere!

Come SLC CGIL FISTEL CISL e UILCOM UIL, siamo fermamente convinti che lo strumento del confronto e della contrattazione sia la strada da perseguire per poter incidere positivamente nelle varie realtà aziendali migliorando le condizioni delle Lavoratrici e dei Lavoratori, ed allo stesso tempo garantendone la produttività.

Avere lo sguardo rivolto al passato, sottraendosi al confronto, rappresenta un esercizio sterile e pericoloso, che lascia inutile discrezionalità a chi vede, in questa azienda, una mera fonte di profitto, e non ha come obiettivo il futuro sviluppo industriale.

Roma, 27 Luglio 2020

**Le Segreterie Nazionali**

**SLC CGIL FISTel CISL UILCOM UIL**