

## TIMBRATURA IN POSTAZIONE

### AFFIANCAMENTO DA REMOTO - MANOVRE ORGANIZZATIVE IN AMBITO CUSTOMER

Ecco gli argomenti affrontati il 10 Maggio nell'incontro fra AZIENDA e COORDINAMENTO NAZIONALE RSU

### TIMBRATURA IN POSTAZIONE

Nel corso dell'incontro l'Azienda ha sostenuto di essere nella condizione di riaprire la discussione sulla timbratura in postazione considerando che, dal 2013 ad oggi, ci sono stati dei significativi cambiamenti delle necessità che ne determinarono l'adozione. Fra questi il COVID che ha consentito un'ACCELERAZIONE e UNA SPINTA ad un USO PIU' MASSIVO DELLO SMARTWORKING, di fatto "vanificando" gli effetti di recupero sui tempi di lavoro da parte dell'Azienda. Ad oggi i lavoratori e le lavoratrici che attestano la presenza con T.I.P. sono 4320 persone così ripartite

**233 - FINANCIAL OFFICE gestione del credito**

**2240 - CONSUMER (Small e Medium)**

**1567 - ASA**

**280 - HRO** (mondo EX-DAC ora Digital Trasformation Support)

L'Azienda ha ribadito che la decisione di adottare la TIP nel 2013 era legata alla necessità di recuperare produttività sul solo tempo di lavoro. Ricordiamo che questa sua esigenza venne assecondata da CGIL-CISL-UIL-UGL con l'Accordo del MARZO 2013 per scongiurare una paventata esternalizzazione dei CUSTOMER.

**Come COBAS pensiamo – e lo abbiamo ribadito nel nostro intervento – che la TIMBRATURA IMPOSTAZIONE fosse, ed è ancora oggi, illegittima e ingiusta: il tempo di lavoro deve essere retribuito, (cosa che invece molte imprese non hanno nessuna intenzione di fare come ci dimostrano le cronache quotidiane). Nel corso di questi anni abbiamo promosso – e fortunatamente non siamo stati i soli – vertenze legali per sulla non legittimità della TIP (tra l'altro ancora oggi l'Azienda è inadempiente nell'ottemperare alle decisioni del giudice). In più riprese nell'intervento abbiamo ribadito che il problema di questa azienda e del settore TLC in generale, non è la produttività dei lavoratori e le lavoratrici, bensì la sostanziale mancanza di visione e di un rilancio industriale di TIM e del settore TLC all'altezza delle necessità della cittadinanza.**

Nel corso degli anni abbiamo dimostrato che, se gli accordi portano vantaggi reali ai lavoratori e alle lavoratrici vengono firmati anche da NOI. RIVENDICHIAMO IL NOSTRO RUOLO PROPOSITIVO PER USCIRE DALLA CRISI AZIENDALE e DI SETTORE con la campagna TIM UNICA e PUBBLICA, il progetto di RIDUZIONE DELL'ORARIO DI LAVORO A PARITA' DI SALARIO.

**LA CANCELLAZIONE DELLA TIMBRATURA IN POSTAZIONE E' QUINDI PER NOI UN ATTO DOVUTO SENZA GIRI DI PAROLE E SENZA CONTROPARTITE ad esclusione di un eventuale risarcimento per il TEMPO DI LAVORO NON RETRIBUITO, (quello che va dalla timbratura al tornello all'accensione del PC, dai 5 ai 20 minuti giornalieri medi). La discussione in sede di coordinamento proseguirà dopo lo sciopero del 6 GIUGNO, con un incontro già calendarizzato per il 14 giugno dove l'azienda arriverà con delle proposte.**

### AFFIANCAMENTO DA REMOTO

L'azienda ha ribadito la necessità di poter affiancare in cuffia il lavoratore e la lavoratrice quando non sono in presenza al lavoro. Il responsabile delle relazioni industriali ha tenuto a specificare in maniera categorica che questo non si profila in alcuna maniera come un controllo individuale della prestazione e l'adozione dell'affiancamento da remoto è di fatto una misura in continuità con quello che già accade in presenza.

**La richiesta posta suscita non poche perplessità:**

- **Perché non basta l'affiancamento in presenza?** Non vediamo altre necessità, se non il rischio di andare in "deroga" ai diritti e alla dignità di chi lavora.
- **Le finalità dell'affiancamento non ci sembrano essere volte all'ascolto del cliente, bensì prevalentemente al controllo del lavoratore e della lavoratrice.** Anche in sede l'affiancamento ha valenza se mira alla COMPrensione di cosa effettivamente "non va" nella gestione del cliente che può assolutamente non dipendere da chi risponde in cuffia. E qui torniamo ai "sistemi", alle procedure, insomma a quanto dovrebbe essere a supporto del lavoratore e della lavoratrice nella gestione del cliente.
- **Le modalità sono troppo vaghe: da come presentato, un addetto al customer potrebbe essere affiancato quasi sempre. E perché non dare anche al collega la possibilità di richiedere un affiancamento?**

Per quanto possa essere “scritto bene”, un simile accordo sindacale (ribadendo la non liceità del controllo a distanza) non potrà essere una garanzia per tutelare i colleghi dalle pressioni costanti a cui sono sottoposti dalla “catena di responsabili”.

**Lo abbiamo purtroppo visto con i MICROMODULI, (accordo sottoscritto anche da noi COBAS** che sulla carta ci garantiva l’esclusione del controllo a distanza) che l’utilizzo dello strumento non era spesso volto alle sue effettive finalità.

Non vorremmo che questa fosse la merce di scambio per togliere TIMBRATURA IN POSTAZIONE e ci auguriamo che nessun delegato sindacale accetti tale scambio a dir poco iniquo oltre che miope

## **RIALLOCAZIONE DI PERSONALE CONSUMER**

L’azienda ha comunicato la riallocazione del personale Consumer SMALL BUSINESS 187/119/191 in ASA e in mondo NETWORK (NOW) in continuità con una manovra già fatta mesi fa (circa 200 persone).

La riorganizzazione coinvolgerà circa 475 lavoratori e lavoratrici del Customer Care, inizierà nel Mese di Maggio e terminerà a Dicembre 2023

Per l’azienda si tratta di una ottimizzazione delle attività che interesserà le sedi minori. Attualmente il personale CONSUMER è di circa 3400 persone distribuite in 39 città. La migrazione interesserà il personale di 28 sedi minori, circa il 14% del personale (pari a 475 persone), la cui maggioranza è impiegata in Moduli Consumer.

Il piano prevede 4 / 6 mesi di formazione e la confluenza verso ASA avverrà a partire dal 1 Luglio, mentre quella verso NOW-NETWORK avverrà dopo il compimento dei colloqui che inizieranno immediatamente.

### **Dettagli della Manovra verso ASA**

4 mesi di formazione per le figure di Tecnico On Line/ 6 mesi di formazione +training per i TOL Premium **14 sedi (Albano Laziale, Ascoli Piceno, Bergamo, Campobasso, Foggia, Pisa, Potenza, Ravenna, Reggio Calabria, Taranto, Trapani, Udine, Varese e Viterbo)** saranno interessate da MIGRAZIONE verso ASA. Si tratta di circa 220 persone sulle 300 complessive. Il restante migrerà verso NOW.

### **Dettagli della Manovra verso NOW-NETWORK**

Coinvolge circa 250 persone delle 28 sedi. La riconversione avverrà verso\_H24 (NOC, CSEN...), Progettisti, Ambito RJM, Tecnici on Field, Presa appuntamento Delivery, Addetti al magazzino con tempi di formazione 4/6 mesi a seconda del ruolo.

Se da una parte tale operazione può servire a compensare le uscite di personale degli ultimi 3 anni e colmare quindi la carenza atavica che ormai registriamo in ogni settore, e al contempo finalmente dà la possibilità di “uscire” dal call center (e ci domandiamo perché solo ai lavoratori e alle lavoratrici delle sedi minori), stiamo oramai rilevando una costante e continua riorganizzazione dell’azienda a “colpi” di ordini di servizio, con la definizione di un assetto “da spezzatino”, in cui nessuno avrà un posto “più sicuro”.

Le persone interessate possono contattare i nostri delegati e le nostre delegate per avere maggiori informazioni.

Roma 11/05/2023

COBAS TIM