

**TIM: RIORGANIZZAZIONE 119-187-191 e LAVORO AGILE:
PROPOSTE IRRICEVIBILI!**

Lo scorso 11 aprile Tim ha convocato tutte le RSU elette nelle ultime elezioni di marzo per affrontare il tema delle nuove matrici del Customer Care dei reparti 119-187-191, nell'ambito della riorganizzazione aziendale di internalizzazione dei volumi di traffico fino ad ora gestiti in outsource da contact center esterni.

Secondo l'Azienda l'attuale assetto operativo, fortemente sbilanciato sulla fascia mattutina, non risponde adeguatamente alla domanda nei periodi di punta del pomeriggio e della sera. La nuova organizzazione, con una copertura estesa e l'implementazione di turni flessibili, mira a ridurre i tempi di ready e ad ottimizzare l'utilizzo delle risorse, focalizzandole su attività di maggior valore e nel prossimo futuro anche verso nuovi mercati. Tutto ciò, sempre in ottica aziendale, al fine di presidiare maggiormente specifiche curve di traffico ritenute strategiche e per gestire direttamente la leva della retention, evitare fughe di clienti verso altri operatori, fidelizzare ulteriormente la base clienti, nonché rinforzare la vendita di prodotti per aumentare ricavi e conseguentemente i canvass. Questa trasformazione, infine, dovrebbe portare ad avere un lavoratore multiskill (*ancora con l'operatore unico??...*)

Sulle nuove specifiche operative l'Azienda intende procedere dal prossimo 5 maggio con una matrice unica (119-187-191) su 5 turni (4 subito operativi), con la Consumer che dovrà assicurare di base un presidio settimanale lunedì-sabato 08.00-22.50, ma con l'inserimento di un ulteriore turno, cosiddetto jolly, che, con un preavviso di 48h assicurerà la copertura della domenica o del festivo o l'attivazione del turno D serale (12.52-21.00) non previsto alla partenza della nuova matrice. Mentre il 191 Small dovrà assicurare di base un presidio settimanale lunedì-sabato 08.00-21.00, ma con l'inserimento di un ulteriore turno, cosiddetto jolly, che, con un preavviso di 48h assicurerà la copertura della domenica o del festivo o l'attivazione del turno E serale (15.12-22.50) non previsto alla partenza della nuova matrice. La Regia si adeguerà alla medesima fascia oraria della Consumer, garantendo il coordinamento complessivo e la gestione del traffico dalle 08.00 alle 22.50.

I turni disagiati, quelli dalle 20.00 in poi, saranno svolti in modalità agile (anche nel caso in cui la persona fosse presente in sede quella settimana, mentre coloro che non hanno accettato il lavoro agile svolgeranno in presenza anche i turni disagiati).

I part time mamma sia Small che Consumer seguiranno la matrice degli orari PT AM.

Per i part time temporanei (full time divenuti part time) posizionati nei turni di mattina, quando saranno chiamati per la proroga, per mantenere la riduzione dell'orario di lavoro dovranno allocare la modalità operativa sull'intero arco orario giornaliero. Ovviamente resta tutto invariato per coloro che hanno prescrizioni mediche o limitazioni arco orario/lun-ven.

Affiancamento da remoto e timbratura in postazione sono normate da accordo sperimentale; per i lavoratori che hanno ancora la timbratura in postazione l'azienda è disponibile da subito a discuterne, così come dichiara che necessita di fare alcune revisioni per quanto riguarda l'affiancamento da remoto.

Per quanto riguarda il lavoro agile l'Azienda ha comunicato che da sabato 19 aprile e fino a domenica 27 aprile (la settimana di Pasqua), chi ha aderito al lavoro agile, potrà effettuare tutte le giornate in LA, inoltre, che verrà prorogato l'attuale LA, con le stesse regole, fino al 29 giugno p.v., mentre da lunedì 30 giugno dichiara che intende applicare un nuovo modello che prevede, per il giornaliero, almeno 4 gg. in presenza in sede.

In merito al primo odg riteniamo insostenibile la modifica della turnazione del 187 e 119 small ed abbiamo chiesto la convocazione della commissione Customer per analizzare e trovare soluzioni di equilibrio ed in caso contrario ci attiveremo con gli strumenti a disposizione a tutela dei lavoratori e lavoratrici del customer.

Come UGL Telecomunicazioni pur non essendo contrari all'internalizzazioni di attività, che ad ogni modo ci preoccupano poiché genereranno criticità occupazionali in altri contact center esterni, riteniamo che il modello proposto, quello dell'operatore multiskill possa funzionare solo a condizione che il lavoratore abbia dei cicli di formazione di aggiornamento continua, sia messo nelle condizioni di operare con sistemi informatici adeguati e che non ci siano contemporaneamente obiettivi di quantità e qualità, impossibili da coniugarsi insieme. Situazione che per rendersi fattibile necessiterebbe di una tempistica di mesi se non di anni, per questo, a nostro avviso, irrealizzabile.

Inoltre, seppur con dimensioni numeriche molto minori rispetto al passato, il fenomeno della delocalizzazione all'estero di volumi di traffico è ancora presente e non è accettabile che si internalizzino attività senza prima far rientrare in Italia quello che viene svolto in altri paesi europei e soprattutto extra UE.

Ci saremmo aspettati di vedere, contestualmente alle slide di riorganizzazione del 119-187-191, anche una parte relativa alla crescita inquadramentale dei livelli se si ha la pretesa di formare operatori con tali skill professionali.

Siamo consapevoli che la situazione del settore ed in particolare quella dei contact center è particolarmente complessa ed è per questo che occorre formare il maggior numero di operatori verso altre professionalità, in quanto i volumi di traffico verso "human" sono destinati nel prossimo futuro a calare in quantità sempre più significativa.

Per quel che riguarda il lavoro agile, auspichiamo che la proroga fino al 29 giugno dell'attuale modello possa determinare un tavolo di confronto che tenga conto delle esigenze reali dei lavoratori; cambiare modello organizzativo in maniera radicale non può essere la soluzione paventata. Il bilanciamento vita lavoro è un obiettivo che deve essere salvaguardato per tutti i settori aziendali, nessuno escluso!

Roma, 15 Aprile 2025

la Segreteria Nazionale