

Sintesi incontro TIM del 12 dicembre 2019

In data 12 dicembre 2019 si è svolto l'incontro tra TIM e le Segreterie Nazionali unitamente al Coordinamento Nazionale delle RSU con il seguente odg:

App Be Safe: sottoscritto accordo che regola l'utilizzo dell'App da installare sul telefonino di servizio per la gestione del primo soccorso nei confronti del personale TOF (tecnici on field) che opera in solitario ed in zone isolate. È prevista una verifica a sei mesi e per tutto il primo semestre l'utilizzo è volontario.

L'app deve essere attivata dal tecnico per:

- interventi i locali aziendali, quando non è presente altro personale;
- interventi su impianti o apparati esterni in zone isolate;
- interventi in reperibilità;
- nel caso di transito in zone isolate o poco frequentate
- in tutti i casi in cui lo stesso tecnico lo ritenga utile

I dati rilevati saranno conservati solo per il tempo strettamente necessario alla gestione dell'emergenza ed al soccorso del tecnico.

I dati di geolocalizzazione non possono essere utilizzati per verificare il corretto adempimento della prestazione lavorativa e non possono essere utilizzati ai fini disciplinari.

Come UGL Tlc riteniamo che il percorso di confronto, durato diversi incontri, è stato positivo essendo presenti nell'accordo tutte le modifiche richieste a tutela dei lavoratori e chiarito che questa app non può essere motivo di rifiuto della doppia unità, qualora le condizioni dell'intervento lo richiedano.

Routing evoluto AFINITI:

Il sistema Afiniti costituisce il primo tentativo di introduzione di AI nel mondo del Caring 187 e 119 di TIM. In base ad un algoritmo Afiniti indirizza il cliente che contatta il customer sull'operatore (Agent) in quel momento disponibile che ha lo skill più adatto per rispondere alle richieste di quel specifico cliente. Fermo restando che su questo applicativo il confronto continuerà nel prossimo anno, **come UGL Tlc abbiamo dichiarato che sarà dirimente per fare una valutazione conoscere i contenuti che compongono l'algoritmo e capire quindi a cosa è realmente finalizzato.**

ASA: il responsabile del settore, dott. Chiozza, ha illustrato alla delegazione in forma estremamente sintetica le performance 2019 e le curve di traffico del servizio. ASA ad oggi è l'unico call center nel quale i lavoratori posso fruire, con particolari specificità, del lavoro agile.

Sul tema dell'Intelligenza artificiale [A.I.] già introdotta invece in ASA, il dott. Chiozza ha illustrato i vantaggi di queste tecnologie tra cui quella di non far percepire alcune criticità ai clienti;

Aperto il dibattito la delegazione ha ribadito tutte le criticità presenti nel settore, legate all'organizzazione del lavoro ed ha più volte sottolineato la necessità di ridiscutere gli orari di lavoro, degli oltre 2700 TOL che prestano servizio in ASA.

UGL Telecomunicazioni ha evidenziato che l'utilizzo dell'AI non può essere esclusivamente finalizzato al miglioramento dei risultati aziendali, ma nasce anche come strumento facilitatore della conciliazione vita-lavoro dei dipendenti, cosa che al momento è rimasta assolutamente disattesa dato che turnistica ed organizzazione del lavoro risultano invece congelate al 2017.

TIM ha dato disponibilità a proseguire il confronto sugli orari di fermo restando il contesto regolatorio (AGCOM) nel quale l'Azienda è tenuta ad operare.

Scenari evoluti Data Center:

Il dott. Nardello responsabile di SCT è intervenuto al tavolo ed ha spiegato che lo scopo della partnership con Google è far crescere il business del cloud e creare valore. TIM, in qualità di azienda più importante nel mondo delle telco in Italia, in un contesto di trasformazione del business, deve allearsi con altre aziende leader nel loro business; nel Cloud, i tre principali fornitori di servizio sono Google, Microsoft ed Amazon. TIM ha scelto Google attraverso un'alleanza, solo poco tempo fa impensabile con un OTT (over the top), creando sinergie invece di competizioni non sostenibili. In questo contesto, TIM dovrà:

- continuare a costruire i data center;
- essere il distributore esclusivo dei servizi cloud di Google e sviluppare i prodotti (ad esempio la fattura elettronica) che vanno sul cloud
- continuare a sviluppare "Nuvola Italiana" per le aziende che vogliono avere un cloud italiano
- essere partner tecnologico con Google quando lancerà nuove tecnologie (ad esempio il Game sul 5G) e assicurarsi la relativa commercializzazione sul territorio italiano

Con questa operazione, ha dichiarato l'Azienda, TIM non intende cedere il contatto con il cliente, ma, al contrario, l'operazione si focalizza sull'utilizzo delle sue reti, connessioni, personale tecnico, call center e tecnici on field che, proprio con il contatto con il cliente, possono aumentare la fidelizzazione dello stesso.

L'alleanza con Google ha, inoltre, la finalità per TIM di costruirsi e garantirsi credibilità generalizzata nel settore dei Big Data, in particolare verso i grandi clienti come la Pubblica Amministrazione.

Come UGL Tlc abbiamo chiesto dettagli sull'operazione con Google, tempi, modalità e numero dei lavoratori coinvolti; l'Azienda ha risposto che al momento non può fornire informazioni su come l'operazione con Google verrà effettuata in quanto ancora in fase di perfezionamento, garantendo però che il controllo dei data center rimarrà a Tim. Abbiamo poi sottolineato come il tema della cyber security dei dati sensibili, assai presente anche nel dibattito politico nazionale e la necessità per la Pubblica Amministrazione di dotarsi di un sistema cloud affidabile e sicuro possa essere un importante asset di investimento e sviluppo di business per Tim e crescita professionale per i lavoratori.

Progetto Footprint:

L'Azienda ha illustrato gli avanzamenti del progetto. Ad oggi, al netto dell'attuale organizzazione, sono 916 le persone coinvolte nel progetto (2020-2021). Un numero che risulta minore rispetto alla prima presentazione e che subirà, molto probabilmente, ulteriori variazioni a seguito di futuri mutamenti dell'organizzazione del lavoro o di necessità di mercato. A gennaio partiranno i colloqui ufficiali con i lavoratori ed il primo semestre 2020 sarà dedicato principalmente alla ricerca di personale nelle sedi master che dovrà essere impiegato sulle attività internalizzate quando verranno liberate dal personale delle sedi periferiche, nel caso non si trasferisca volontariamente (anche sono considerato dal punto di vista delle policy come trasferimenti di servizio). Il secondo semestre invece, nel progetto, sarà dedicato alla conversione – job rotation – nelle sedi periferiche.

Come UGL TLC riteniamo che una prima valutazione potrà essere fatta solo a valle dei colloqui individuali che fotograferanno anche gli esatti reparti impattati; rimane certo la perplessità, non sullo scopo generale del progetto di evitare futuri esuberi, ma sui numeri davvero rilevanti su certi capoluoghi di Regione a partire da Milano e Torino.

Chiusure Collettive 2020:

Stabilite le date per le ulteriori 5 giornate di Ferie, oltre la settimana di ferragosto, quali chiusure collettive, saranno: 30 aprile, 3 giugno, 23-28-31 dicembre.

Isopensione:

Confermate le consuete finestre di giugno e novembre per un totale di 2050 dipendenti. Dal 11 dicembre e fino al 15 gennaio 2020 è disponibile il link per aderire all'art 4 legge Fornero cosiddetta ISOPENSIONE. Tutti gli interessati devono fare domanda, anche chi aveva precedentemente aderito l'anno scorso.

Roma, 16 dicembre 2019

La Segreteria Nazionale