

## Comunicato sindacale unitario su incontro con TIM - 21.05.2021

Nella giornata del 21.05.2021 si è tenuto un incontro tra le Segreterie territoriali e le RSU di SLC/CGIL, FISTEL e UILCOM con i rappresentanti HR per le relazioni industriali di TIM, con il seguente ordine del giorno:

- Tematiche di Chief Technology and Operations Office e di Chief Revenue Office
- Tematiche di Chief Innovation & Information Office
- Varie ed eventuali

Durante l'incontro inoltre l'Azienda ha informato le scriventi OO.SS che in ambito CI.IT & Digital Solution, per fare fronte alle importanti internalizzazioni relative ad attività da svolgere fuori orario base, in tema di reperibilità, verranno, progressivamente:

- implementate nuove ruote di reperibilità di cui due interessano anche risorse della sede di Trento
- variate, per estensione in termini di bacino coinvolto, altre ruote di reperibilità di cui 1 coinvolgerà anche risorse della sede di Trento

### Reperibilità richieste in ambito Network Service Platforms & Exposure

Per esigenze produttive emergenti in ambito Network Service Software Solutions (CO.NSE.SP.SS), sono state attivate tre nuove ruote di reperibilità secondo le indicazioni riportate nello schema seguente:

APPLICAZIONE / SISTEMA	DESCRIZIONE	FREQUENZA	COPERTURA ORARIA	Numero risorse
EasyAPI	Supporto Esercizio e collaudi (installazioni, collaudi integrati , supporto 3° livello)	4 weekend/mese + infrasettimanale	dalle 18 alle 8 L-V, weekend H24	1
APS	Supporto Esercizio (installazioni, supporto 3° livello)	4 weekend/mese + infrasettimanale	dalle 18 alle 8 L-V, weekend H24	1
APS	Collaudi + bug fix	4 weekend/mese + 2gg lavorativi/mese	dalle 18 alle 8 L-V, weekend 9 - 18	1

La responsabile, Simonetta Sada, ha approfondito le tematiche legate alle 3 nuove ruote, la cui esigenza trova origine nella forte internalizzazione in atto (circa il 50 % delle attività internalizzate) sia lato sviluppo software, sia lato ingegneria e collaudo. In precedenza le attività di supporto venivano assicurate soprattutto dal fornitore esterno. Ora, tramite reperibilità, viene richiesto di fornire supporto da personale interno per i sistemi EasyAPI e APS secondo lo schema illustrato sopra.

E' richiesta reperibilità anche per garantire supporto al collaudo, fuori orario base e nei weekend, soprattutto per gestire malfunzionamenti bloccanti per il progetto Calcio e per le installazioni che sono eseguite di norma al di fuori dall'orario di lavoro. La parte aziendale ha proseguito affermando che la maggiore frequenza di rilasci e interventi, dovuta all'adozione della metodologia Agile, rende difficile la pianificazione con largo anticipo e questo è il motivo per il quale è stato scelto di utilizzare le ruote di reperibilità e non la flessibilità tempestiva.

La delegazione sindacale ha fatto presente che utilizzare la metodologia Agile non significa rinunciare alla pianificazione e che una puntuale programmazione delle attività permetterebbe di ridurre la frequenza delle ruote di reperibilità. Inoltre come OO.SS. abbiamo sottolineato la presenza di un problema di competenze specifiche nei vari ambiti da coprire (analisi, sviluppo, testing, etc): problema che, nell'ottica di fornire il supporto necessario, andrebbe risolto fornendo formazione e affiancamento adeguati, e/o coinvolgendo più risorse su ogni ruota in base alle competenze richieste.

### Reperibilità richieste in ambito PrePaid & Bank

Il responsabile Carmine Petrozzino ha descritto le attività che, nell'ambito AD del gruppo PrePaid e Bank afferente al settore CT.ITD.C.PP, al momento prevedono due stream progettuali durante i quali si dovranno organizzare dei turni in reperibilità oltre le normali attività lavorative:

1. Progetto di trasformazione New PrePaid (che coinvolge 4/6 persone su Trento, Sabato: dalle ore 20:00 alle ore 23:59 Domenica: dalle ore 00.00 alle ore 23:59)
2. Supporto alle attività di installazione previste dai kit mensili per adeguare i sistemi in ambito alle richieste di business pervenute (vedi nuove offerte, prestazioni, etc...) (che coinvolge 3-6 persone su Trento Sabato: dalle ore 20:00 alle ore 23:59 e Domenica: dalle ore 00:00 alle ore 14:00)

Di seguito il calendario dalle date di rilascio KIT previsti per il 2021:

DATE RILASCIO KIT 2021	
Release	Data Rilascio
C1-EX 2021	dom-21/02/2021
C2-EX 2021	dom-28/03/2021
C3-EX 2021	dom-25/04/2021
C4-EX 2021	dom-30/05/2021
C6 2021	dom-27/06/2021
C7 2021	dom-25/07/2021
C8	dom-29/8/2021
C9	dom-26/9/2021
C10	dom-24/10/2021
C11	dom-28/11/2021
C12	dom-19/12/2021

### Reparto ASA

L' Azienda ha informato le OO.SS che dal prossimo mese (primo di giugno) al modulo "Office" di Bolzano si lavorerà per convertirlo in modulo "Custom" seguendo tutte le formazioni e i tempi necessari per la nuova attività. Come OO.SS abbiamo accolto positivamente questo passaggio ad attività più pregiate che confermano la maggiore professionalità acquisita del gruppo ASA ma abbiamo anche chiesto certezze sul mantenimento della peculiarità del bilinguismo che da sempre contraddistingue il nostro territorio.

I rappresentanti dell'Azienda ci hanno garantito che una o due persone al giorno saranno sempre dedicate a seguire la clientela locale, spesso di lingua tedesca.

Per quanto riguarda poi il personale ex 1254 (4 persone su Trento) l'Azienda ha informato le scriventi OO.SS che dal 1 di luglio entreranno a far parte del gruppo di Assurance Nord Est. Manterranno il telelavoro, la turnazione e l'orario di lavoro di 7 ore e 14 restano invariati, rimangono gli stessi gestori e le giornate di CdE restano quelle che hanno già ricevuto fino alla fine di settembre.

### **Tecnici REM (Stazioni di energia/CDZ)**

Per quanto riguarda questo reparto le OO.SS. sono state informate che per un'esigenza di migliorare l'efficacia dell'attività di presidio della reperibilità, le 9 ruote di presenti in Nord Est diventeranno 5, una per ogni FOL. Per quanto riguarda il nostro territorio ad oggi sono presenti una reperibilità per Trento e una per Bolzano ma l'azienda sta pensando di fare un'unica ruota per il Trentino Alto Adige. Come OO.SS verificheremo l'impatto di questa modifica alla reperibilità sul gruppo e non mancheremo di far presente eventuali criticità. Sarà comunque calendarizzato un incontro specifico su questa tematica.

### **COMMERCIAL T.A.A**

L'azienda ha comunicato che la ricomposizione della linea customer care, a livello territoriale non avrà alcun impatto sulle lavoratrici e lavoratori.

Ha preso poi la parola il responsabile Caring Simone Conti che ha illustrato due progetti partiti il primo febbraio sul nord est con tre persone per modulo, atto a migliorare la qualità del servizio fornito ai clienti sulle vendite e sui processi. Ha prodotto già molte idee e miglioramenti che sono stati messi a disposizione di tutti.

Riteniamo questo percorso molto positivo, è sempre utile la condivisione e il confronto con chi sta sul campo ogni giorno.

Inoltre è stato scelto il modulo 187 di Trento per la risposta a clienti con reclami aperti da tempo o che hanno più reclami irrisolti.

Una clientela che ha bisogno di un'attenzione maggiore e una professionalità mirata che valorizza l'esperienza, la formazione e le modalità che le lavoratrici e i lavoratori hanno acquisito negli anni.

### **FORMAZIONE IN GIORNATE DI ESPANSIONE:**

A seguito dei quesiti posti nelle ultime assemblee, e dopo aver ricevuto diverse segnalazioni di come HR presentava, nelle ultime riunioni la procedura di fruizione della formazione in giornata di espansiva, abbiamo chiesto chiarimenti in merito. L'azienda ha ribadito che, qualora si verificasse la coincidenza della giornata di formazione/espansione all'interno del periodo di ferie, si cercherà di risolvere la cosa con il buon senso da parte di tutti gli attori coinvolti. Come sindacato abbiamo comunque evidenziato che lo spirito e gli affidamenti fatti nella trattativa che ha portato all'accordo erano quelli di collocare le giornate di formazione dopo il periodo estivo per permettere alle persone di godersi finalmente un po' di libertà dopo questo lungo periodo di pandemia. Auspicando che arrivino maggiori chiarimenti dal livello nazionale, abbiamo comunque ritenuto opportuno fare il punto della situazione nell'incontro territoriale.

Bolzano, Trento 21 maggio 2021

**Le Segreterie e le RSU SLC/CGIL, FISTEL, UILCOM del Trentino Alto Adige**