



UNIONE ITALIANA LAVORATORI E LAVORATRICI  
DELLA COMUNICAZIONE

SEGRETERIA NAZIONALE  
00198 ROMA  
Largo A. Ponchielli, 4  
Tel. 06 45686880 Fax 06 85353322  
Cod. Fisc. 97267680581  
R.O.C. n. 25481

[www.uilcom.it](http://www.uilcom.it)  
e-mail: [uilcom@uilcom.it](mailto:uilcom@uilcom.it)

## COMUNICATO

### Quando la mano destra fa finta di non sapere cosa fa la mano sinistra

Si è tenuto ieri 5 Novembre l'incontro sindacale con la "nuova" **TIM**, il primo dopo l'operazione di cessione della rete.

Incontro avvenuto alla presenza dei rappresentanti aziendali, Segreterie Nazionali e Territoriali e della RSU.

L'ordine del giorno della riunione prevedeva i seguenti argomenti:

- Regolamentazione (ex art. 4 co. 1 Legge 300/70) del sistema Speech Recording & Analytics
- Giornate di chiusura collettiva 2025 (Accordo 9 gennaio 2019)
- Smonetizzazione festività nazionale 8 dicembre 2024

Per quanto attiene il primo argomento, l'azienda ha manifestato la necessità di introdurre il sistema di **Speech Recording & Analytics**, cioè la registrazione e successiva trascrizione delle chiamate inbound al servizio clienti TIM Consumer e Small Business, quindi 187-119-191 ma non enterprise, con l'obiettivo dichiarato di migliorare i processi ed i fabbisogni formativi, e complessivamente il servizio di assistenza clienti.

Un sistema che prevederebbe la trasformazione delle registrazioni dei file audio delle chiamate ricevute in formato testuale, con la cancellazione dal testo di qualsiasi riferimento a dati personali, o che comunque consenta l'individuazione dell'operatore.

Il tutto gestito secondo i seguenti passaggi:

- la funzione di processo del customer care definirebbe a monte il tipo di chiamate da registrare
- la funzione IT registrerebbe attraverso un campionamento casuale circa il 20% di tali chiamate e trasformerebbe immediatamente il file audio in formato testuale, in maniera automatica e senza che sia ascoltato
- il file testuale verrebbe poi depurato di tutti i dati sensibili e personali e quindi conservato per massimo 15 mesi e poi cancellato

Rispetto a questo primo punto all'odg, abbiamo ritenuto la proposta aziendale inserirsi in un contesto quasi paradossale, dove da una parte si vuole migliorare la qualità del servizio, e dall'altra si peggiorano le condizioni di lavoro degli operatori con prevedibili conseguenze sulla stessa qualità.

Il riferimento è a qualche giorno fa, con la sospensione della solidarietà per novembre e dicembre in ambito caring consumer/small business, in nome di una maggior qualità degli operatori interni, seguita però dopo pochi giorni dalla richiesta di trovare volontari in area small business (Tim e Tcc) per coprire i turni prima gestiti dagli outsourcer, facendo addirittura ricorso ad operatori non formati sul servizio cui sarebbero stati assegnati.

Attività internalizzate sì, ma tolte al mondo degli outsourcer, in maniera particolare ad Abramo, con la conseguente condanna dei lavoratori (circa 1000) alla cassa integrazione, e con l'ulteriore conseguenza di una fortissima pressione sugli operatori interni impiegati in attività di front end, pressione più volte denunciata dalle organizzazioni sindacali nell'ultimo periodo, il tutto in una situazione complessiva dove comunque permangono gli atavici problemi legati ai sistemi informatici in uso.

Manovre aziendali messe in campo senza fornire chiarezza sul percorso futuro, anche alla luce di quello che dovrebbe essere il nuovo corso di questo Gruppo dopo la separazione della Rete.

Con questi presupposti, appare chiaro che non poteva assolutamente trovarsi un accordo, tanto che l'azienda, non avendo raggiunto un'intesa, avanzerà richiesta di autorizzazione all'uso dello strumento direttamente all'ispettorato del lavoro, dandone poi eventuale comunicazione una volta ottenuta.

Per quanto ci riguarda pensiamo che questo approccio, da parte della "nuova TIM" sia, nei modi e nei tempi, totalmente sbagliato.

Venendo al secondo argomento all'odg, le **giornate di chiusura collettiva 2025** (Accordo 9 gennaio 2019), sono state proposte le seguenti date per le strutture non operative:

AGOSTO: settimana dal giorno 11 al giorno 17

24 APRILE: Giovedì

30 MAGGIO Venerdì

21 Luglio Lunedì

31 Ottobre Venerdì

5 Dicembre Venerdì

Con successiva comunicazione si definiranno poi i settori operativi esclusi dalla precedente programmazione.

Rispetto a questo argomento, come organizzazioni sindacali abbiamo espresso all'azienda, in considerazione dell'importante cambiamento avvenuto a luglio, se oltre ad aggiornare l'elenco delle strutture operative/non operative, vi sia ancora l'effettiva necessità delle chiusure aziendali?

Pensiamo che un accordo sottoscritto nel lontano 2019 necessiti di una "vera" rivisitazione, e proprio per questo ci riserviamo di approfondire l'argomento rispetto a queste "comunicazioni", e soprattutto a queste perenni modalità di confronto, su un tema come quello delle ferie.

Per noi va FATTO un eventuale nuovo accordo!

In merito invece il terzo argomento all'ordine del giorno, la **Smonetizzazione della festività nazionale del giorno 8 dicembre 2024**, la discussione non è stata affrontata in quanto l'azienda, in apertura di incontro, ha ritenuto "opportuno" eliminare il punto.

Crediamo sia stata operata una scelta sensata soprattutto dopo le notizie di stampa, mai smentite, riguardanti un possibile super bonus da 20 milioni di euro, da dividersi tra i TOP Manager dell'azienda. Da una parte si chiedono ai lavoratori i sacrifici che comporta un contratto di solidarietà, dall'altro qualcuno pensa di dividersi ingenti importi economici per aver "raggiunto" importanti obiettivi... poi magari potranno illustrarci quali sono questi risultati!

L'incontro è stato chiaramente l'occasione per porre all'azienda una serie di domande su diversi aspetti che rappresentano punti di particolare sensibilità per le Lavoratrici ed i Lavoratori di Tim.

In particolar modo, per quanto riguarda lo **smart working**, ormai in scadenza, su cui puntualmente l'azienda non ha voluto rispondere su cosa intenda fare, dopo la "proroga" iniziata nel lontano e famigerato accordo in sede aziendale del 29 marzo scorso!

Su questo importante tema, che meriterebbe anche alcune ulteriori considerazioni, sia in previsione dell'anno giubilare che complessivamente, non sono state date risposte di alcun tipo, se non il rimando a futuri aggiornamenti.

Come UILCOM abbiamo evidenziato quindi come la "nuova TIM" non possa considerare perfettamente adeguati tutti gli accordi sottoscritti tra le parti nel corso degli anni, così come anche tutte le prassi in uso da tempo.

La "svolta radicale" che si è voluta dare all'azienda con la vendita dell'infrastruttura di rete, nonostante la netta contrarietà espressa dalla scrivente organizzazione sindacale, dovrà prevedere, con la dovuta gradualità ed i giusti tempi, una sensibilità aziendale anche in questa direzione.

Naturalmente, così come abbiamo già detto in diverse occasioni, NOI abbiamo la necessità di andare alle elezioni per il rinnovo delle Rappresentanze Sindacali (RSU) e del nuovo Coordinamento Nazionale, scadute ormai da troppo tempo, e non più rappresentative di una nuova azienda, vista l'uscita della Rete dal perimetro di TIM

Roma, 06 Novembre 2024

LA SEGRETERIA NAZIONALE