

## **Incontro TIM: speech recording & analytics / chiusure collettive 2025**

Nella giornata di ieri si è svolto, in modalità telematica, l'incontro tra TIM e la Segreteria Nazionale UGL Telecomunicazioni unitamente alle altre Segreterie Nazionali e le di RSU TIM con all'ordine del giorno: 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.

In premessa l'Azienda ha comunicato che ritirava l'ultimo punto all'odg ovvero la smonetizzazione 8 dicembre, riservandosi di riproporlo ad altro incontro.

Non si è quindi discusso nel merito di eventuale Accordo con smonetizzazione obbligatoria (DO + 4 ore PX) oppure volontaria (DO) e come previsto dal CCNL per le festività coincidenti con la domenica, **l'8 dicembre senza Accordo tra le parti, sarà liquidato con il cedolino di gennaio 2025 con importo lordo pari ad 1/26 della retribuzione mensile.**

L'incontro è quindi iniziato con la presentazione, anche attraverso slide specifiche, del primo odg relativo alla richiesta aziendale di esame congiunto per l'introduzione di un sistema informatico automatizzato basato su AI in grado di registrare e trascrivere le chiamate inbound del servizio clienti TIM Consumer/Small Business (187, 119, 191) con il fine di migliorare il servizio di assistenza clienti.

TIM specifica che solo il 20% delle chiamate sarà sottoposto a questo processo (vengono escluse e scartate le chiamate verso Assurance - ora FiberCop -) e che tale sistema sarà in grado di analizzare gli stati emotivi della conversazione (positivo, negativo, neutro) mentre il file di testo relativo alla trascrizione della chiamata verrà privato dei dati sensibili, la registrazione originale immediatamente cancellata appena completata la trascrizione e che i dati individuali, specificano le slide, non potranno essere utilizzati per il controllo della prestazione lavorativa.

Come UGL Telecomunicazioni, prima di entrare nel merito della presentazione aziendale, abbiamo evidenziato che ci saremmo aspettati all'odg anche il punto sul Lavoro Agile in considerazione che siamo a pochi giorni dalla scadenza dalla proroga (15 novembre).

In queste settimane abbiamo provato a richiamare l'attenzione di tutti, anche con l'aiuto di "Zio Paperone", sul rinnovo delle RSU e sulla necessità di giungere ad un nuovo Accordo evitando di lasciare mano libera all'Azienda come purtroppo, già avvenuto in passato, tenendo presente non solo l'incombente Giubileo e conseguenti ulteriori ricadute sulla viabilità a Roma e dintorni, ma anche tutte quelle situazioni di disagio, compresi i lavoratori pendolari, nel resto d'Italia.



Rispetto, invece, alle notizie di stampa relative ad elargizione di premi al management, il nostro auspicio è che se ci sono ripartizioni di utili, questi possano essere utilizzati per una cessazione anticipata del Contratto di Solidarietà a tutto il personale di TIM.

Per quanto riguarda il sistema di registrazione e trascrizione, strumenti utilizzati già in altre aziende del settore, come UGL Telecomunicazioni riteniamo che sia compito di un Sindacato moderno, coerente con quest'Era digitale, entrare nel merito non sono dell'informativa ma della negoziazione degli algoritmi e dalla mappatura ed utilizzo di tutti i sistemi di intelligenza artificiale.

Introdurre uno nuovo nei Customer, dove il "clima" a seguito dei carichi di lavoro e stress sta esasperando anche i più miti, non può essere l'unica risposta aziendale alle richieste dei lavoratori e del Sindacato. A cui aggiungiamo l'incertezza sul futuro di questo settore Customer e TCC per quanto concerne le Aziende Partecipate.

Considerare, poi, il principale strumento per il miglioramento del servizio un algoritmo risulta del tutto svilente nei confronti di tutti coloro che in questi anni, e quotidianamente continuano a farlo, segnalano anomalie, offerte macchinose, mancanza dei tempi per formazione e informazione, sistemi non adeguati etc etc dei servizi clienti di TIM. Serve, invece, ascoltare di più le persone.

TIM, in risposta alla sollecitazione di fornire informazioni sull'imminente scadenza della proroga del Lavoro Agile e sulle chiusure sedi aziendali nel periodo delle festività natalizie, ha dichiarato di non essere oggi nelle condizioni di fornire risposte od ulteriori precisazioni sulle tempistiche; per quanto riguarda il Giubileo ribadisce che l'attuale accordo, nel panorama complessivo degli accordi nelle altre realtà aziendali, risulta più che adeguato.

L'Azienda, terminato il giro di domande e risposte sul primo punto all'odg, ha chiesto alle Segreterie Nazionali di esprimersi sulla prosecuzione del confronto con la lettura del testo (bozza) preparata.

**Come UGL Telecomunicazioni abbiamo ribadito di non voler esimerci dal confronto e pertanto un giudizio definitivo poteva essere espresso solo a valle della lettura e trattativa, parola per parola, sul testo, in considerazione anche dei vincoli, tutele e garanzie che sono state sempre inserite negli accordi sottoscritti in questi anni, prima di lasciare a terzi la decisione su quali e quante garanzie e tutele per i lavoratori prescrivere, eventualmente, a TIM.**

L'Azienda preso atto delle dichiarazioni non unanime di tutte le Segreterie Nazionali ha ritenuto concluso il confronto sul sistema di Speech Recording & Analytics.

Ultimo punto all'odg le giornate di chiusura collettive per il 2025, così come previsto dall'Accordo 9 gennaio 2019, per le strutture non operative che saranno: giovedì 24 aprile; venerdì 30 maggio; lunedì 21 luglio; settimana 11-17 agosto; venerdì 31 ottobre; venerdì 5 dicembre.



TIM ha comunicato al termine dell'incontro che per quanto riguarda il sistema di Speech Recording & Analytics procederà con la richiesta di autorizzazione agli Enti istituzionali preposti.

È chiaro che in una oggettiva situazione di difficoltà di relazioni occorra procedere quanto prima al rinnovo delle elezioni RSU, al fine di ricostruire un quadro di norme e regole che possano tornare a dare alle RSU e soprattutto al Coordinamento RSU il ruolo protagonista delle trattative ai tavoli. Lasciare campo libero all'Azienda di prendere decisioni unilaterali non crediamo possa essere la strada migliore per tutelare i diritti dei lavoratori e delle lavoratrici.

Roma, 6 novembre 2024

la Segreteria Nazionale