

### 119: organizzazione del lavoro a rischio alienazione

La "qualità" del servizio offerto al cliente è sempre stata il fiore all'occhiello del servizio 119, sin dalla nascita di TIM. Oggi, questo parametro sembra essere scomparso dal ventaglio degli obiettivi aziendali, mentre ci si vuole soffermare esclusivamente su quelli di tipo quantitativo, quali tempi di conversazione, a.c.w., vendite e recall.

Le direttive aziendali tengono conto esclusivamente del cluster del cliente, con schemi che indicano ancor prima di rispondere il tempo massimo che gli si può riservare: ai clienti "alto-spendenti" ci si può dedicare un po' di più, preferibilmente richiamandolo dal fisso per non allungare i tempi di conversazione ed esplorare meglio le sue richieste; con quelli "basso-spendenti", invece, "l'imperativo" è tagliar corto a prescindere dalle loro esigenze.

Ci sono utenti/clienti che chiamano da rete fissa per diversi motivi:

1. non riescono a contattare il 119 dal cellulare;
2. hanno necessità di assistenza da parte di un operatore per configurare il cellulare (magari appena comprato) o predisporre lo stesso all'utilizzo di nuovi servizi a valore aggiunto (il settaggio non si può fare quando si utilizza il cellulare in conversazione);
3. vogliono evitare i call-center dei Paesi stranieri, col rischio di non riuscire a comunicare con l'addetto che non parla Italiano o magari perché dubitano (a *nostro avviso in maniera fondata*) sul rispetto da parte di questi call center del corretto uso dei loro dati personali.

Le indicazioni date agli operatori del 119 sono: tagliare corto e se possibile riagganciare, visto che le recall generate da chiamate provenienti da rete fissa non vengono conteggiate ai fini statistici. Su questo punto occorre ricordare che il 119 è considerato servizio pubblico essenziale.

È opportuno ribadire i cronici problemi legati all'applicativo "Tonics", il cui mal funzionamento rallenta in maniera notevole i tempi di lavoro degli operatori.

Oltre alla discutibile efficienza di tali scelte e agli inadeguati strumenti di lavoro, i Lavoratori sono vittime delle eccessive rigidità introdotte dall'organizzazione di lavoro che è in continua evoluzione.

L'introduzione (al momento solo in alcuni territori) del sistema WFM (ricordiamo che a regime questo applicativo si allineerà con la "barra telefonica") sta portando la giornata di ogni singolo addetto ad essere cadenzata e programmata al secondo.

Il sistema, infatti, gestisce le attività dell'operatore, compresi i tempi di svolgimento di tutte le tipologie di pausa. Il problema dell'applicativo è di rendere assolutamente rigidi questi tempi, tanto che per ogni piccolo ritardo (anche di un secondo), il lavoratore deve giustificarsi con il suo supervisor, il quale deve sbloccare il sistema. Ad esempio, le pause da videoterminalista sono scandite da un countdown: l'operatore è costretto a riloggersi entro i 14 minuti e 59 secondi dall'inizio della pausa, altrimenti la postazione si blocca.

[segreteria@ugltelecomunicazioni.it](mailto:segreteria@ugltelecomunicazioni.it)

[www.ugltelecomunicazioni.it](http://www.ugltelecomunicazioni.it)

La preoccupazione è che a breve i Lavoratori “saranno costretti” a chiedere ai supervisor anche il permesso per andare al bagno, onde evitare il blocco del sistema.

A tutto ciò si aggiunge il malfunzionamento del WFM, che spesso si chiude automaticamente, unitamente alla problematica struttura grafica dei pop-up (i pop-up che comunicano l'avvicinarsi della pausa non sono visibili se l'operatore utilizza altre maschere per visualizzare, ad esempio, informazioni sui clienti).

Questa eccessiva rigidità dell'organizzazione del lavoro genera un elevatissimo livello di **stress** nel Lavoratore, il quale paradossalmente deve preoccuparsi non solo di svolgere il suo ruolo di assistenza al cliente (per non parlare delle vendite), ma di verificare che il WFM controlli i tempi delle sue attività nella maniera corretta.

L'attenzione del Lavoratore, quindi, non è più focalizzata esclusivamente a recepire e soddisfare le richieste del cliente, ma viene in gran parte rivolta al monitoraggio delle comunicazioni provenienti dal sistema informatico, che da mezzo diviene il fine stesso dell'attività lavorativa

Inoltre, c'è il rischio che, a causa di questa rigidità, la principale attività dei supervisor diventerà, *loro malgrado*, quella di giustificare i “ritardi” degli operatori.

Insieme a queste criticità, permane il disagio dovuto alle scarse possibilità di fruizione dei giorni di ferie, permessi ed Fi nei periodi festivi, con percentuali sempre minori, per non dire irrisorie, assegnate al singolo gruppo.

È bene sottolineare che l'aumento della produttività si raggiunge valorizzando la professionalità delle risorse umane, dotandole di strumenti efficienti a svolgere le attività loro assegnate e non con altri che limitano di fatto anche ogni minima libertà di movimento.

Ricordiamo che gli accordi di marzo sono stati sottoscritti da UGL Telecomunicazioni con la precisa finalità di permettere la permanenza del Caring Services all'interno del perimetro di Telecom Italia SpA, **senza tralasciare il rispetto di tutti gli obblighi di legge in materia di sicurezza e salute dei Lavoratori, tra i quali rientra a pieno titolo la valutazione del rischio da stress da lavoro correlato e le conseguenti misure di prevenzione che l'Azienda deve adottare per ridurre o eliminare il rischio valutato.**

Ci risulta che, dalla sottoscrizione degli accordi di marzo, la produttività è aumentata; riteniamo, pertanto, che l'introduzione di nuovi sistemi di gestione della forza lavoro, peraltro non previsti negli accordi di marzo, non debba determinare ritmi di lavoro che sono al limite della sostenibilità da parte dei Lavoratori.

**UGL Telecomunicazioni chiede a Telecom Italia di rivisitare l'organizzazione del lavoro per contemperare con equilibrio l'aumento di produttività e soprattutto la salute dei lavoratori, una priorità per noi non negoziabile.**

Roma 13 febbraio 2014

La Segreteria Nazionale