

Come sminuire il lavoro dei tecnici

Il 4 agosto Telecom Italia ha reso noto le regole del canvass (periodo dal 1° luglio al 31 dicembre 2014) destinato ai tecnici di impianti e servizi in ambito Open Access. In sintesi, i criteri di erogazione dei premi sono numero e fatturato dei modelli U0009T validi fatti dal singolo tecnico, fermo restando che l'erogazione avverrà solo al raggiungimento della soglia di accesso a livello AOA.

Specialmente in questo momento di congiuntura economica, UGL Telecomunicazioni ritiene che i soldi destinati al canvass avrebbero dovuto contribuire a far lievitare l'importo del PdR.

In ogni caso, è opportuno ribadire che l'attività fondamentale del personale on field è quella tecnica, per cui, a nostro avviso, l'ulteriore incentivo alla produttività avrebbe dovuto prendere in considerazione la professionalità tecnica del personale on field e non le attitudini commerciali.

In un mercato a forte competitività e a ricavi sempre più ridotti, non ci stupiamo che Telecom Italia abbia deciso di fornire anche il servizio di **"assistenza su misura"**: un servizio a pagamento che comprende le prestazioni fornite dai tecnici on field (**consuntivate con il modello U0009T**) e i servizi di assistenza "sos pc".

In pratica è un servizio che va oltre il "confine contrattuale" dei servizi di connettività forniti da Telecom Italia per soddisfare le richieste (quali, ad esempio, servizi di connettività oltre la 1° presa con tutti gli apparati connessi e configurati) dei clienti, sempre più complesse per la diffusione delle tecnologie informatiche.

Il progetto è riassunto in maniera molto sintetica nel "Vademecum per tecnici on field di Open Access": *"il tecnico, durante lo svolgimento dell'attività prevista, deve, quindi, cogliere l'occasione per valutare con il cliente ulteriori esigenze "extra". A seguito dell'accettazione del preventivo di spesa da parte del cliente, il tecnico fornisce il servizio aggiuntivo e compila il modello elettronico U0009T che il cliente avrà cura di sottoscrivere per autorizzare l'addebito sul conto Telecom"*.

Anche sul documento aziendale si evince, quindi, che questa attività dovrebbe essere collaterale a quelle principali del tecnico (riparare guasti o attivare impianti), ma stranamente, per l'erogazione del canvass, è l'unica presa in considerazione.

La competizione nel canvass porta il personale direttivo (dai responsabili AOA fino agli AOT) a stressare tutti i loro collaboratori e logicamente sono i tecnici a subire le pressioni maggiori. In questo contesto, in alcuni territori, i tecnici sono **vessati oltremisura** con mail e richiami continui che riportano anche quotidianamente gli obiettivi utili al conferimento del canvass. **Tutto questo sminuisce l'impegno quotidiano dei tecnici.**

Se "l'assistenza su misura" è un servizio a valore aggiunto che il tecnico fornisce solo con il consenso del cliente e in un rapporto di massima trasparenza con lo stesso, allora l'Azienda deve anche accettare che, quando non si verificano le condizioni, il tecnico non compili nessun modello U0009T.

Partendo dal presupposto che il tecnico, in qualità di lavoratore subordinato, deve osservare le disposizioni per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dai suoi responsabili [logicamente se queste non sono contrarie alle leggi e alle norme contrattuali], è bene ricordare ai Lavoratori che quando agiscono fuori dal contesto legale e dalle norme stabilite dal contratto di servizio stipulato dal cliente, come ad esempio per addebiti fatti in maniera “non corretta”, potrebbero essere chiamati a risponderne in prima persona e potrebbero incorrere in sanzioni disciplinari (cosa già avvenuta in almeno un territorio in tempi molto recenti).

Fatta questa premessa, invitiamo la Direzione aziendale a “sensibilizzare” tutti i responsabili del personale on field affinché cessino i comportamenti vessatori messi in atto per “invitare” i tecnici a compilare i modelli U0009T.

Un'ultima considerazione: se l'evoluzione della figura professionale del tecnico deve portare lo stesso ad acquisire capacità di vendita (su questo punto i nostri dubbi restano molto forti, visto che già 10 anni fa circa Telecom Italia tentò di premiare i tecnici che vendevano più prodotti, con il risultato di abbassare la qualità degli interventi tecnici) che necessita anche di una comunicazione efficace, come specificato alla pagina 18 del “Vademecum per tecnici on field di Open Access”, allora la Direzione aziendale dovrebbe non solo investire sulla formazione “tecnica” del personale on field di Open Acces (sicuramente non adeguata alla professionalità richiesta ai tecnici), ma anche su quella inerente le tecniche di comunicazione e di vendita.

Roma 15 settembre 2014

La Segreteria Nazionale