

Timbratura in postazione: ad oggi solo criticità!

Dal 1° luglio, Telecom Italia ha introdotto, per gli operatori ed il relativo personale di coordinamento della Divisione Caring Services, la nuova modalità di attestazione della presenza tramite log on e log off alla postazione di lavoro.

Ricordiamo che questa è una delle misure adottate con gli accordi del 27 marzo per consentire l'incremento di capacità produttiva della Divisione Caring Services (**presupposto necessario ad evitare la societizzazione della Divisione stessa** con la verifica prevista al 1° aprile 2014) da realizzarsi attraverso una riduzione dei costi, con la finalità di consentire internalizzazione di attività a condizioni di sostenibilità economica.

Gli stessi accordi di marzo indicavano che l'attestazione della presenza sulla postazione di lavoro sarebbe stata operativa *"con decorrenza 1° luglio per consentire l'adeguamento dei sistemi con la nuova modalità di attestazione della stessa"*.

Ad oggi, i Lavoratori ci segnalano molte criticità:

- in fase di Log-In la maschera di inizio/fine turno è la prima cosa che si dovrebbe "caricare" (ancor prima dei registri di Windows), di norma entro i 10 secondi circa, se non addirittura immediatamente, ma non è così. La maschera si apre dopo che la postazione ha terminato di caricare tutte le icone e quindi, ovviamente, dopo l'apertura di Windows (che a volte impiega anche diversi minuti).
- la postazione non si chiude nonostante il Log-Off.

Ricordiamo che gli accordi di marzo specificano chiaramente che ***"l'impossibilità per il lavoratore di attestare l'inizio e la fine della prestazione lavorativa sulla postazione di lavoro, dopo il 1° luglio 2013, per cause indipendenti dalla volontà del lavoratore stesso o comunque imputabili al malfunzionamento dei sistemi non sarà addebitata al lavoratore"***.

In altre parole, se il lavoratore, in ottemperanza al principio di buona fede, arriva davanti alla postazione prima dell'inizio dell'orario di lavoro, ha rispettato l'obbligazione nei confronti dell'azienda. Allo stesso modo, al termine dell'orario di lavoro, non è tenuto ad attendere la chiusura della postazione dopo che ha effettuato il log-off.

Fatta questa premessa, il comportamento aziendale appare poco coerente con lo spirito degli accordi di marzo. L'attestazione della presenza in postazione è un sacrificio richiesto ai Lavoratori per aumentare la produttività ed una sfida accettata dal Sindacato per mantenere intatto il perimetro aziendale ed occupazionale: se Telecom Italia, nei 3 mesi successivi alla formalizzazione degli accordi di marzo, non è stata in grado di predisporre le necessarie condizioni tecniche (l'adeguamento dei sistemi informatici) in grado di rendere efficiente ed efficace l'applicazione di questo nuovo istituto (spesso la loggatura in postazione blocca il

pc o fa ritardare l'attività di risposta), ci chiediamo qual è la ragione che ha spinto l'Azienda a far partire, senza che ce ne fossero le condizioni, lo stesso.

In diverse sedi del territorio nazionale, i lavoratori ci segnalano anche che, in particolare sul primo turno, trovano le stanze chiuse e quindi devono perdere tempo per ritirare presso le portinerie le chiavi per aprire i locali.

I Lavoratori subiscono notevoli disagi anche in occasione della **pausa pranzo**:

- il sistema non permette di spostare la pausa pranzo, per cui la stessa, che ricordiamo essere a carico del lavoratore, si riduce quando l'operatore non riesce a concludere la telefonata in corso con il cliente nell'esatto momento in cui inizia la pausa pranzo;
- negli stabili in cui i locali mensa sono molto distanti dalle sale di risposta, la timbratura in postazione riduce in maniera significativa la pausa pranzo, rendendo molto difficile, se non improbabile, la possibilità di consumare il pasto in mensa nei tempi previsti. Riteniamo che in queste sedi, l'Azienda debba trovare una soluzione che permetta ai lavoratori di usufruire per intero della pausa pranzo.

La timbratura in postazione posticipa, nei fatti, l'orario di uscita: riteniamo opportuno che la Direzione aziendale rimoduli gli orari della navette per permettere di usufruirne con tempi adeguati anche agli operatori del Caring Services.

Inoltre sarebbero gradite soluzioni e accorgimenti che non penalizzino ulteriormente i portatori di handicap (*ci riferiamo in particolare ai colleghi con problemi di deambulazione*), per i quali la timbratura in postazione è un ulteriore ostacolo.

Siamo coscienti delle difficoltà iniziali che un simile sistema può comportare, ma allo stesso tempo riteniamo fondamentale denunciare in tempo reale le difficoltà riscontrate quotidianamente sui posti di lavoro.

Telecom Italia ha il dovere di evitare che problemi non riconducibili alla volontà dei Lavoratori, ma a ben precise carenze aziendali di tipo organizzativo, possano determinare un mancato livello di produttività che induca l'Azienda a procedere alla societarizzazione della Divisione Caring e a vanificare tutti gli sforzi fin qui messi in campo dalle OO.SS. e dai Lavoratori.

Roma 15 luglio 2013

La Segreteria Nazionale