

Prot. 144/13

Roma, 7 agosto 2013

Spett.le Telecom Italia
HR/Relazioni Industriali

Oggetto: criticità nei call center della Divisione Caring Services

La scrivente O.S, in base a quanto dichiarato dalla Direzione aziendale al tavolo relazionale durante le trattative con il Coordinamento nazionale delle RSU, chiede che venga attivata la “pausa pranzo flessibile”.

Il problema è sentito da tutti i Lavoratori dei call center della Divisione Caring Services.

Ricordiamo che la Direzione aziendale aveva preso l’impegno di rendere operativo questo istituto dal 1° agosto per il servizio 119 (seconda metà di agosto per gli altri servizi), rendendo flessibile la pausa pranzo con un margine di 10 minuti, in modo da permettere all’operatore impegnato nella risposta al cliente di usufruire per intero della pausa pranzo.

Cogliamo l’occasione per denunciare, ancora una volta, la lentezza delle postazioni di lavoro, specialmente nelle operazioni di loggatura e sloggatura.

Facciamo presente che questi “problemi tecnici” hanno determinato in diversi casi addebiti in busta paga, nonostante quanto pattuito sugli accordi di marzo, in base ai quali ogni inconveniente non imputabile al Lavoratore non sarebbe stato addebitato allo stesso.

UGL Telecomunicazioni chiede, pertanto, che Telecom Italia rispetti tutti gli impegni presi con gli accordi di marzo, con particolare attenzione al funzionamento ottimale e istantaneo (così come espressamente e più volte dichiarato al tavolo relazionale) dei sistemi informatici.

Le condizioni di stress lavoro-correlato dei call center di Telecom Italia (il 119 su tutti) sono già oltre la soglia di guardia; sicuramente i “problemi tecnici” non contribuiscono a migliorare questa condizione di disagio.

La Segreteria Nazionale