

Settore ASA: organizzazione del lavoro a rischio alienazione

L'ASA, sia per quanto concerne il 187 e il 191, ha sempre avuto come mission quello dell'assistenza tecnica, con lo scopo di risolvere in front-end (ove possibile senza l'intervento del tecnico on field) i disservizi del cliente.

Il lavoro dell'assistente tecnico (ora rinominato TOL, tecnico on line) era orientato esclusivamente alla risoluzione del guasto, cioè ad obiettivi qualitativi.

Oggi le richieste aziendali vanno esattamente nella direzione opposta, ovvero si richiedono ai TOL prestazioni focalizzate su obiettivi di tipo quantitativo, o come li definisce l'azienda, di produttività, quali tempi di conversazione, a.c.w. e recall.

Secondo l'organizzazione del lavoro concepita dall'azienda, il TOL (in particolare in ambito Advanced) dovrebbe risolvere in front-end le esigenze del cliente: in un contesto ideale, un'organizzazione del lavoro così concepita dovrebbe vedere quasi azzerata l'attività di back office.

A nostro avviso, l'ASA non dovrebbe puntare prettamente a conseguire obiettivi di carattere quantitativo, in quanto la risoluzione in front-end dei guasti richiede una diagnosi dettagliata ed accurata, operazione che necessita di tempi non brevi come quelli pretesi. In particolare, sui guasti di fonia è spesso necessario ricontattare il cliente, escludendosi dal front end: queste attività vengono ingiustamente considerate come acw e quindi come tempi di lavoro non produttivi.

Le direttive aziendali sembrano non tener conto delle richieste del cliente, dei tempi di riparazione che spesso superano i 10 giorni, delle problematiche inerenti la post attivazione o i rientri in Telecom.

In pratica, l'attenzione dell'Azienda sembra orientata quasi esclusivamente su 2 parametri: il numero giornaliero di chiamate che ogni TOL deve gestire e l'assistenza tecnica aggiuntiva (Easy Tech o "SOS PC").

In un settore di assistenza tecnica, vendere un'assistenza a pagamento, quale configurazioni wi-fi, di posta o interventi on site, dovrebbe costituire un attività secondaria e non un obiettivo di "core business".

Il TOL non ha visibilità dell'intero processo di gestione e risoluzione del guasto, oltre a non aver contatti diretti con gli altri settori o le strutture territoriali coinvolte nella gestione del guasto. In sintesi, spesso questo lavoro viene reso meno efficace per l'impossibilità di risolvere le esigenze del cliente e in questo contesto viene anche chiesto al lavoratore di convincere i clienti ad accettare l'assistenza a pagamento con notevole disappunto e conseguenti lamentele degli stessi.

Oltre a queste discutibili scelte aziendali i Lavoratori debbono confrontarsi anche con le eccessive rigidità introdotte dall'organizzazione di lavoro, che è in continua evoluzione.

Con l'introduzione del sistema WFM, la giornata di ogni singolo Lavoratore è di fatto cadenzata e programmata al secondo. Il sistema, infatti, gestisce le attività del TOL, compresi i tempi di svolgimento di tutte le tipologie di pausa. Il problema dell'applicativo è di rendere assolutamente rigidi questi tempi.

In questo contesto, ricordiamo la scelta aziendale di modificare gli orari senza coinvolgere le OO.SS e la RSU.

Questi turni, lo ricordiamo, non permettono di conciliare la vita privata e quella lavorativa. In particolare, in ambito ASA Home, si registra tra i Lavoratori una crescente difficoltà a lavorare in un contesto sempre più stressante e qualitativamente insufficiente.

La diminuzione dei turni serali, l'eliminazione dell'inutile ora di pausa pranzo, le limitazioni del sabato lavorativo, la cancellazione dei turni che impiegano di fatto tutta la giornata del Lavoratore, il rispetto degli orari dei part-time e l'introduzione della bacheca elettronica nazionale per effettuare i cambi turno, rappresentano per UGL Telecomunicazioni i punti sui quali aprire un serio tavolo di confronto tra Direzione aziendale e OO.SS.

Infine, UGL Telecomunicazioni sollecita nuovamente la Direzione aziendale a rielaborare la **valutazione del rischio dello stress lavoro-correlato**: ricordiamo che in ottemperanza all'art. 29 del DLgs 81/08, la valutazione dei rischi deve essere aggiornata in occasione di modifiche significative della organizzazione del lavoro.

Roma 26 febbraio 2014

La Segreteria Nazionale