

Incontro sindacale del 25 maggio

In data odierna si è tenuto un incontro in conference call tra la Direzione aziendale, le Rappresentanze sindacali e le strutture territoriali delle OO.SS.

Di seguito gli argomenti trattati:

Partner Care di Albano Laziale: alcune chiamate di delivery del servizio 187 verranno gestite dal Partner Care. L'esigenza nasce per l'eccessiva mole di chiamate, rapportate al numero degli operatori, che si riversa sul 187.

L'azienda assicura che i colleghi interessati fruiranno di un "refresh" di formazione.

Sicuramente, non giova alla qualità percepita dai clienti, fatto lamentato dalla Direzione aziendale durante il penultimo incontro nazionale, che questo gruppo di Lavoratori, che da almeno un paio d'anni ha cambiato attività, torni a rispondere nuovamente al 187.

Abuse desk: la Direzione aziendale ha deciso di internalizzare la gestione di tutte le caselle e-mail (Alice, Tim, Virgilio e Tin.it), concentrando l'attività sull'Abuse desk. Attualmente vi operano 3 Lavoratori di provenienza Matrix che saranno integrati con altri 5 da individuare nel perimetro dei TOL di ASA.

La sede dove opererà questo settore dovrebbe essere Feronia, la fascia di presidio 7:45 – 20:00 dal lunedì al sabato (festivi esclusi), coperta con un turno mattutino 7:45 – 15:53 e uno pomeridiano 12:22 – 20:00.

La delegazione sindacale ha espresso dubbi sulla facilità di fruizione di ferie e permessi, visto il numero non eccessivo di Lavoratori in turnazione: in parole semplici, non vorremmo trovarci in situazioni in cui l'Azienda rifiuterà permessi o ferie ai Lavoratori impiegati nel turno pomeridiano.

Inoltre, L'Azienda non ha fornito i volumi di lavorazioni, né tanto meno una visione di medio-lungo termine sull'attività del settore.

Centralino: la Direzione aziendale chiede di adibire il personale del reparto in orario base, in quanto la continua riduzione dell'organico dal 1° giugno potrebbe non permettere più di dividere il personale su più turni. La scelta aziendale di prevedere un'ora di pausa pranzo sicuramente non aiuterà nella sottoscrizione di un verbale di esame congiunto.

Inoltre, ci sembra che i Lavoratori del Centralino vivano in un mondo chiuso, in cui non è possibile entrare e non è possibile uscire; da quanto ci risulta, in diverse occasioni, sono stati anche rifiutati "trasferimenti" alla pari con colleghi di altri settori.

CNSI/FEU: l'Ing. Nutini ha ribadito che è stato acquisito il mantenimento della sede di Tor Pagnotta e che è necessario continuare i percorsi formativi facendoli coesistere con la gestione delle ferie; **lo scopo è arrivare a fine anno con la confluenza del CNSI nel FEU**, condizione che deve avvenire "con la massima attenzione alle persone".

La formazione avverrà a gruppi di 4 persone alla volta che, alla fine del processo formativo, entreranno nel reparto del FEU (principalmente Core Platform fisso e UBB Access).

Il responsabile, rispondendo a domande della delegazione sindacale, ha spiegato che sono arrivati e sono in fase di definizione “trasferimenti” da altri settori e da Telecontact verso il FEU. Con questi ingressi di personale, l’Ing. Nutini ritiene che gli organici del FEU saranno numericamente adeguati alle esigenze del settore.

UGL Telecomunicazioni ha spiegato che la formazione dovrebbe essere erogata in un contesto in cui si possano apprendere realmente le nozioni che vengono trasmesse durante l’affiancamento.

Sicuramente fare training on the job lavorando da remoto, utilizzando pc portatili il cui schermo non soddisfa neanche i parametri ergonomici prescritti dalle normative sulla sicurezza per i videoterminalisti e una connessione telematica non stabile non permetterà ai supervisori di provenienza CNSI di essere formati al meglio.

Riteniamo che la “massima attenzione alle persone” dovrebbe essere dimostrata con i fatti:

- esposizione tardiva dei turni;
- scarsa sensibilità del coordinatore del CNSI verso i problemi dei suoi collaboratori;
- per quanto esposto, quello che veniva definito un “semplice affiancamento” diviene di fatto un “trasferimento” verso una nuova attività che segue una matrice oraria diversa;
- timore dei colleghi a non essere pronti nel cimentarsi in nuove attività senza ricevere l’adeguata e necessaria formazione;
- mancato rispetto del verbale di esame congiunto che disciplina la turnistica del CNSI, con diverse giornate dove la copertura lavorativa è stata di 2 persone invece delle 3 previste;

non sono azioni che permettono ai Lavoratori del CNSI di percepire l’impegno presente nella dichiarazione dell’Ing. Nutini.

Alla fine del confronto, la Direzione aziendale ha preso l’impegno che, nel mese di ottobre o novembre, verrà effettuato un esame congiunto con cui si discuterà della organizzazione e dei problemi dell’intero FEU, che in quel momento avrà integrato l’ex CNSI e vedrà completato il suo organico con l’inserimento di tutti i Lavoratori selezionati attraverso i job posting e i trasferimenti da Telecontact.

Roma 25 maggio 2020

La Segreteria Regionale del Lazio