



TIM incontro sindacale turnistica settore WEB SERVICES

 [Scarica il comunicato](#)

In data lunedì 25 febbraio si è tenuto un incontro sindacale territoriale tra TIM, le Segreterie Roma/Lazio di Slc-CGIL Fistel-CISL Uilcom-UIL UGL Tlc, e la RSU Lazio e Staff Centro (Lazio).

Esame congiunto turnistica settore WEB SERVICES

Riportiamo qui la presentazione aziendale: La funzione Web Services assicura, per tutto il territorio nazionale, le attività di Caring relativamente ai servizi ICT ed offerta Digital Store. La funzione si caratterizza quindi per essere un presidio unico su tutto il territorio nazionale e questo determina delle specificità nella definizione della turnistica e degli orari di lavoro dovute all'impossibilità di spostare le code di traffico su altri territori.

Le ragioni della richiesta nelle variazioni sono dettate pertanto dalla necessità di adeguare la turnistica alle attuali curve di traffico, quindi coerenti con le fasce orarie di presidio del front end: Web Service 8–19 lun/ven, Digital Store 9–18:30 lun/ven.

Il Front End di Digital Store diversamente da quello di Impresa Semplice si caratterizza per una maggiore concentrazione dei volumi di traffico anche nella fascia pomeridiana e preeserale, il profilo di offerta di DS ha impatto su campagne come Bonus 18 anni, Bonus Insegnanti, certificazione per il Reddito di Cittadinanza..., utilizzatori del servizio che chiamano alla fine della propria giornata lavorativa o scolastica.

Offerta Digital Store e Identità digitale: nel corso del 2018 tutte le risorse operative sono

state formate al presidio Fe. Tutte le risorse sono pianificate in risposta alternativamente sia sul FE Digital Store che su quello dell'offerta Impresa Semplice storicamente di competenza.

Licenze Sugar: dal mese di dicembre 2018 il numero di licenze è stato integrato ulteriormente, oggi sono 43 assegnate ad personam – le risorse operative non titolari di licenza gestiscono ugualmente il cliente in FE e nei casi in cui viene richiesto ingaggio del II livello di assistenza aprono esigenza CRM che sarà lavorata in BO dagli operativi licenza muniti.

L'Azienda ha avanzato le seguenti richieste: inserire il presidio in occasione della festività del 29 giugno negli archi di turnazione ordinaria (essendo festivo solo per il comune di Roma);

adeguare la flessibilità oraria su turno fisso F (8–16:38) dalle 10 alle 09:30, superando così quanto previsto dall'Accordo del 14 marzo 2006 (in ragione della sede disagiata allora sita in Pomezia);

adeguare alle fasce orarie di Front End ottimizzando l'impiego delle risorse per la gestione delle chiamate: eliminazione dei turni P1 (7–14:38) e turno E (12:30–20:08); rafforzamento del presidio nelle ore di maggiore concentrazione dei volumi di traffico (pomeridiane). La delegazione sindacale, in attesa di meglio valutare ed ottimizzare la proposta aziendale anche in sede di Commissione tecnica, ha colto l'occasione per porre all'Azienda alcune criticità:

il rapporto tra WS ed Olivetti/Trust, perché l'organizzazione della filiera produttiva sia ricomposta al meglio, evitando o limitando frammentazioni e ridondanze (che a volte appaiono più come accertamenti dell'esistenza in vita che non rispondere ad un'efficiente ed efficace organizzazione del lavoro); la formazione, che non è mai abbastanza in considerazione dell'alta tecnicità delle mansioni esercitate. Resta inteso che ogni reinternalizzazione, a saturazione della manodopera e nel rispetto della professionalità esercitata, è benvenuta, purché debitamente accompagnata; il cd portalino, attraverso cui, tra l'altro, si gestisce la giornata lavorativa degli operatori – perché programmazione e soprattutto consultivo siano quanto più allineati possibile con WFU (da cui sembrerebbe risultare che l'intera giornata è sempre programmata in risposta...), da cui vengono estrapolati i dati di produzione; l'eccessivo ricorso ai cambi turno d'ufficio, che auspichiamo tornino ad un livello fisiologico se faremo un buon lavoro di efficientamento della matrice oraria – al netto di un organico ridimensionato dai processi di riconversione professionale, e che non è stato reintegrato; spiace constatare che il servizio di attribuzione dell'identità digitale soffra di gravi inefficienze, con attese per il riconoscimento facciale anche di ore...; la visibilità del codice operatore a tutti gli altri operatori

in servizio che è chiamato a gestire la chiamata in ingresso su barra xcally; se è pacifico tra le parti che debbono essere osservate le norme di legge e del contratto collettivo nazionale di lavoro, i regolamenti aziendali e le disposizioni di servizio, e che l'attività lavorativa assegnata andrà eseguita con la diligenza, la professionalità e l'impegno necessari per assicurare il raggiungimento degli obiettivi aziendali; parimenti resta inteso che in armonia con la dignità del lavoratore i superiori impronteranno i rapporti con i dipendenti a sensi di collaborazione e urbanità; infine, in tema di orari, pur capendo le necessità di garanzia del presidio, abbiamo chiesto una riduzione dei turni pomeridiani (in considerazione del fatto che le curve di traffico presentateci non rispondono più all'attuale, ad es. perché l'assegnazione dell'identità digitale è ora a pagamento, con conseguente abbattimento delle chiamate), ed in occasione della festività del 29 giugno; che la matrice sia dimensionata su 52, e non 55 risorse (cioè al netto dei componenti di regia, solo eccezionalmente impiegati alla risposta); l'introduzione dell'istituto del pt mamma/papà (modello 119); l'estensione dei minuti di ritardo a compensazione a 170 (modello 191).

Roma, 28 febbraio 2019

Slc-CGIL Roma e Lazio