



## NUOVO CORSO WEB SERVICES



[Scarica il comunicato](#)

L'Azienda ha comunicato alla Rappresentanza Sindacale Unitaria di TIM Lazio ed alle Segreterie Roma/Lazio di Slc-CGIL Fistel-CISL Uilcom-UIL UGL Tlc, quali firmatarie del Verbale di Esame Congiunto del 12 marzo 2019, che da lunedì 8 aprile saranno applicati i nuovi turni in Web Services di cui al VEC in tema. Così come la Linea lo ha comunicato ai lavoratori e lavoratrici ivi addetti.

Ebbene: ad un mese ca. dalla sottoscrizione del testo, finalmente si parte!

Le Parti si sono reciprocamente date atto che, merito condiviso a parte, si tratta di imprimere un nuovo corso al settore. A tal proposito, richiamiamo quanto rappresentato a tempo debito all'Azienda:

la matrice unica, più coerente alle esigenze di servizio, dovrà essere strumentale ad un apprezzabile contenimento del ricorso ai cambi turni d'ufficio, che hanno caratterizzato gli ultimi tempi – esacerbando così gli animi dei lavoratori. Malcontento accresciuto dal vedersi poi magari programmati in attività di back office, mansione che solo in parte risponde a tempi di evasioni relativamente stretti e che quindi potrebbe ben essere svolta in turno base.

Resta inteso che ora è responsabilità della Linea un'organizzazione del lavoro in generale più efficace ed efficiente rispetto al passato;

la visibilità almeno semestrale della matrice dovrà permettere una programmazione più puntuale delle ferie (in linea con quanto disposto dall'Accordo del 9 gennaio 2019), senza alcuna impropria richiesta di previ cambi turno alla pari qualora ci si voglia assentare in occasione dei turni di presidio – sarà compito della Linea la garanzia del servizio lungo tutto l'arco orario di servizio;

nel riconfermare l'istituto del cambio turno alla pari, ora ci sono tutte le condizioni per ben allentare le vigenti rigidità di programmazione; debbono sì essere osservate le norme di legge e del contratto collettivo nazionale di lavoro, i regolamenti aziendali e le disposizioni di servizio, e certo 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, ed è tempo che si superino prassi opinabili per verificare lo svolgimento della mansione di risposta degli operatori da parte di alcuni supervisor.

Ora crediamo si possa lavorare per:

allineare la programmazione del cd portalino (attraverso cui, tra l'altro, si gestisce la

giornata lavorativa degli operatori) al WFM Unico, perché è da quest'ultimo che vengono estrapolati i dati di produzione – non è credibile un'intera giornata lavorativa sempre e solo programmata in risposta;

garantire l'erogazione di buona formazione, che non è mai abbastanza in considerazione dell'alta technicalità delle mansioni esercitate. Resta inteso che ogni reinternalizzazione, a saturazione della manodopera e nel rispetto della professionalità esercitata, è benvenuta, purché debitamente accompagnata;

rivedere il rapporto tra WS ed Olivetti/Trust, perché l'organizzazione della filiera produttiva sia ricomposta al meglio, evitando o limitando frammentazioni e ridondanze;

oscurare la visibilità del codice operatore che è chiamato a gestire la chiamata in ingresso su barra xcally dalla portata di tutti gli altri operatori in servizio, seppure per pochi secondi. Insomma: i tempi sono ora maturi perché si superino le criticità e rigidità organizzative (in capo alla Linea) troppe volte scaricate sulle spalle dei lavoratori.

Resta inteso che Slc-CGIL resta a disposizione dei lavoratori per monitorare di concerto con loro il ricercato buon andamento del nuovo corso.

Roma, 5 aprile 2019

**SLC-CGIL ROMA E LAZIO**