



Via Pedrotti, 5-10152 TORINO

tel. 011/2442500-fax 011/2442297



Via M. Cristina 50 –10125 TORINO

tel. 011/6520011-fax 011/6520567



Via Alessandria,21-10152 TORINO

tel. 011/232188-fax 011233554

Torino, 26 luglio 2013

COMUNICATO 191

Da molto tempo le Rsu registrano una serie di segnalazioni provenienti dal mondo 191 che le assemblee tenute il 16 luglio hanno raccolto permettendo di sintetizzare i principali problemi: l'insufficiente e poco organizzata integrazione fisso-mobile che rappresenta un rischio di marginalizzazione della sede di Torino. Da livelli di eccellenza professionale, l'area è passata a non avere specialisti sul territorio, soprattutto per il Mobile, rendendo difficili gli approfondimenti e lasciando ad un sistema "call guide"(peraltro di non facile consultazione) la corretta gestione della Clientela.

Tutto il patrimonio professionale risiede nella volontà del personale ma, da tempo, non è più supportata da un'adeguata formazione né da supporti aziendali veloci ed intuitivi. Sistemi mal funzionanti e procedure chilometriche, soggette a numerosissime revisioni, generano confusione a livelli non più tollerabili; una fatturazione troppo spesso errata sui sistemi del Mobile rende difficile la gestione delle chiamate, la fidelizzazione della clientela troppo spesso si trasforma in tensione tra colleghi e responsabili, costretti a lavorare in un clima teso, e ad affrontare la giornata di lavoro con molta ansia. Tutto ciò genera una forte frustrazione ed insicurezza professionale che suona in forte contrasto con gli elevati obiettivi produttivi che l'azienda chiede di conseguire, vissuti spesso quasi come una produzione a cottimo.

Gli operatori del 191 vivono un cambiamento organizzativo che l'Azienda non ha supportato in modo adeguato: non ci sono state riunioni sull'introduzione della timbratura in postazione e/o sulla banca ore, così da uniformare l'utilizzo dei nuovi strumenti andando ad aumentare il gap tra lavoratori molto sfiduciati ed un'azienda distante anni luce dalle vere dinamiche di vendita e postvendita. Molte delle segnalazioni evidenziano come sia poco conciliabile la richiesta di aggiungere fette di lavoro, mantenendo i tempi medi di gestione di una telefonata invariati (7 minuti in cui bisogna: verificare, capire e risolvere il problema, operare su sistemi spesso molto lenti e farraginosi, proporre, attivare, vendere, intervistare, statisticare ed, infine, anticipare al Cliente che la telefonata sarà oggetto di sondaggio con voto consigliato). Quindi, pur rendendoci conto che gli indici di soddisfazione della Clientela e i dati statistici rappresentano la produttività' del settore, riteniamo occorra anche un'intelligente e competente estrazione dei dati, altrimenti l'operatore rischia di diventare l'unico responsabile di una cattiva gestione.

Inoltre non è chiaro il divieto per gli operatori del 191 di poter richiedere le ferie nei mesi autunnali ed esattamente non si comprende il motivo per cui nessuno possa fruire di più di 5 giorni di ferie (comprese le festività smonetizzate) a partire dal 1° ottobre 2013: giriamo e rigiriamo il CCNL, gli accordi del 27/3 e proprio non comprendiamo l'origine di questa "regola", tanto meno comprendiamo l'assoluta assenza di riscontri da parte dei responsabili e delle Relazioni Industriali territoriali opportunamente interessate e sollecitate.

Al 191 anche la maternità facoltativa trova dubbia applicazione tanto che, già a partire dallo scorso anno, la prassi prevede l'obbligo tassativo di programmare comunque l'intero ammontare delle ferie su un sistema "il WFM" che non recepisce la decurtazione prevista invece per chi si avvale di tale istituto, viziando in tal modo la corretta programmazione delle ferie di tutto il reparto.

Per evitare che la situazione raggiunga livelli insostenibili, chiediamo l'apertura di un tavolo territoriale per affrontare, nel corso del mese di settembre 2013, le tematiche sopra esposte al fine di risolvere, nel minor tempo possibile, i problemi denunciati dai lavoratori del reparto. Evidenziamo, infine, che molte altre segnalazioni non sono state riportate nel presente comunicato per evitare di far assumere allo stesso i connotati di un elenco.

Rsu Telecom Italia Slc Cgil, Fistel Cisl, Uilcom Uil Piemonte