

ICT CONTROL ROOM – SEDE DI ACILIA

RICHIESTA DI VERIFICA DELLA TURNISTICA e organizzazione del LAVORO

In data 28/03 si sono svolte le assemblee per il settore ICT Control Room, nella sede di Acilia. E' stata l'occasione per un bilancio ad 1 anno dalla riorganizzazione del settore e l'istituzione dei nuovi turni.

Molti dei temi posti dai lavoratori intervenuti sono gli stessi dall'inizio di questo percorso organizzativo partito con le migliori intenzioni e che sappiamo essere un servizio posto al centro delle leve di qualità nelle offerte in ambito ICT Top Client.

Proprio per questi motivi è contraddittorio il comportamento aziendale per cui, in un settore sul quale dichiara di investire ora e per il futuro proprio in termini di professionalità, si applica, invece, una forte penalizzazione, **in particolare nel gruppo Customer Support dove sono concentrati anche livelli 6-7 organizzati su un arco orario di turni di 16 h, dalle 7 alle 23 (del tutto superfluo come ci dicono i colleghi).**

Pertanto l'assemblea richiede una verifica sull'andamento complessivo del settore per vagliare la possibilità di una riduzione dell'arco orario del tutto ridondante dopo le 20 con il conseguente spostamento delle persone su uno dei turni all'interno dell'arco 7,50-20.

L'ipotesi di Accordo presentata dall'Azienda il 26 Gennaio 2018 non venne condivisa dai lavoratori anche per queste motivazioni. Dopo un anno è possibile mettere ordine a questo pasticcio.

La richiesta è motivata anche da altri fattori: 1) oltre la fascia oraria 8-20 le segnalazioni dei clienti sono praticamente inesistenti e le pochissime segnalazioni che arrivano possono essere gestite tramite il servizio H24 già presente; 2) la turnazione massiva e complessa dovuta alla varietà di turni non permette di gestire al meglio il personale durante le fasce orarie in cui l'attività è più intensa (8-20)

Con l'occasione andrebbe valutato anche il corretto dimensionamento del settore, che ha visto una travagliata gestazione e risulta ancora lontana dal consolidamento, con una conseguente insofferenza legata ai carichi di lavoro anche qui mal distribuiti e una quantità di turni troppo elevata.

Al fine di trovare soluzioni che mettano nelle condizioni migliori per raggiungere i risultati attesi da questo servizio pertanto chiediamo all'Azienda di convocare la più presto un incontro per affrontare i temi posti.

Roma, 28/03/2019

Le RSU COBAS TIM LAZIO