

## C'ERA UNA VOLTA, STORIA DI UN PASSAGGIO DAL 119

Nell'autunno 2019 parte di risorse del 119 variamente distribuite sul territorio cambia improvvisamente attività e viene destinata all'assistenza clienti dedicata alla rete fissa, il 187. Poiché cambia completamente l'assetto della turnistica, l'adesione non è obbligatoria, ma viene comunque fortemente raccomandata.

Chi accetta, lo fa per motivi di opportunità, per un miglioramento degli orari di lavoro oppure col miraggio di una promozione inquadramentale: molti lavoratori sono congelati al quarto livello dopo un servizio ormai pluridecennale in risposta.

Naturalmente, la maggior parte delle legittime aspirazioni verranno disattese come vuole un ormai logoro copione. Restano sul campo competenze e prerogative maturate nel corso di anni e anni di lavoro.

Dopo 4 settimane di formazione, il personale entra a tutti gli effetti in forza al 187, peraltro con gli stessi obiettivi di quei colleghi che ci lavorano da sempre. Il lavoro è del tutto nuovo ed estremamente impegnativo sul piano qualitativo per motivi strutturali, in quanto coinvolge diversi settori (interni ed esterni) rigidamente compartimentati e sui quali l'operatore non ha il minimo controllo. Nonostante questo, con le buone o con le cattive, la pressione si fa presto altissima.

Dopo un anno esatto di tirocinio (passato a casa in regime covid) una parte degli stessi lavoratori cambia nuovamente configurazione e viene destinata, dopo 3 settimane di formazione, all'assistenza dei clienti "convergenti", cioè di quei clienti che, disponendo di una rete fissa, hanno in pagamento anche una o più utenze mobili coordinate.

Al momento la sola cosa dichiarata sembra essere il marcaggio dei clienti interessati dall'iniziativa: ma ovviamente tutto è in fieri. Gli obiettivi non sono ancora stati annunciati.

Col senno di poi, la manovra viene da lontano: risale almeno all'inaugurazione del progetto di promozione della Fibra su gruppi di risposta 119.

Le condizioni tecniche, in particolare l'adozione del sistema DBSS/CCC, le cui performance sono clamorosamente insufficienti (nonostante gli impegni presi dall'Azienda nella direzione di un suo adeguamento) hanno finalmente reso possibile questa integrazione annunciata e auspicata da sempre da Tim.

In prospettiva, sembra l'ennesimo passo verso il famigerato "operatore unico". E' perciò indispensabile vigilare con estrema attenzione affinché l'indubbia (e dovuta) soddisfazione del Cliente non venga pagata sempre e solo dai lavoratori a prezzo di uno stress talvolta al limite del parossismo (quindi in termini di salute). E di salvaguardare soprattutto quei livelli occupazionali messi fortemente in pericolo dalla potenziale superfluità di uno dei due servizi di assistenza clienti.

Come recita l'antico adagio, la fortuna è cieca, ma l'azienda ci vede benissimo.

04/12/2020

COBAS TIM EMILIA ROMAGNA