

ASA HOME: LA MISURA È COLMA ORARI E CLIMA DI LAVORO

IL CLIMA E LA PRODUTTIVITA': LA DIGNITA' DI CHI LAVORA

I tempi di gestione delle lavorazioni restano il problema principale di una organizzazione del lavoro che vive sempre e costantemente sotto la spada di Damocle di obiettivi aleatori e strumentali o dei provvedimenti AGCOM. Questi ultimi vengono utilizzati a giustificazione della pressante richiesta di fare "numeri". Purtroppo, come troppo spesso accade nei call center, la gestione - talvolta arrogante - dei responsabili, le continue variazioni sui tempi di risposta e di gestione del back office in base ai target del momento, il pressing asfissiante per tenere "alte" le percentuali e le restrizioni costanti su quelli che continuiamo a considerare dei diritti quali la gestione dei permessi e i cambi turno, **non sono che fonte di STRESS E DISAGIO LAVORATIVO per i lavoratori e le lavoratrici.**, rispetto al quale il "datore di lavoro" quanto il preposto, **hanno precisi obblighi da rispettare per non rendere insopportabile il clima**, che varia da territorio a territorio ma, purtroppo, con questi elementi vessatori costanti.

RITENIAMO QUINDI IMPROCRASTINABILE UN'INVERSIONE DI TENDENZA CHE RISPRISTINI CONDIZIONI DI LAVORO ACCETTABILI NEL RISPETTO DELLA DIGNITÀ DEI LAVORATORI E DELLE LAVORATRICI I CUI DIRITTI E LA CUI DIGNITÀ NON DOVRANNO PIÙ ESSERE CALPESTATI.

ORARI DI LAVORO

Nella proposta informale l'Azienda sembrerebbe intenzionata ad eliminare i turni fino alle 22 L/D spalmando le percentuali sul resto delle righe. **Questo "cosiddetto avanzamento" NON RISOLVE I PROBLEMI bensì acuisce il clima di lavoro già "pesante".**

Riteniamo che una piattaforma seria debba partire dalla riduzione drastica sia dei WE LAVORATIVI che dei TURNI SERALI. Per quanto ci riguarda, e per quanto ne sappiamo l'Autorithy, non impone un orario di presidio, bensì il mantenimento degli SLA.

La modifica unilaterale della matrice, con l'introduzione dei WE LAVORATIVI e dei FESTIVI, nonché del prolungamento del presidio fino alle 22,00 fu uno strumento temporaneo, per rispondere alle sanzioni AGCOM. **Oramai sono passati parecchi anni ed è non più procrastinabile una riorganizzazione delle matrici e delle attività nel rispetto**, ribadiamo, della dignità dei lavoratori e delle lavoratrici che, in considerazione della riorganizzazione ed evoluzione della stessa attività di presidio.

Inoltre, riteniamo che l'agevolazione al LAVORO AGILE e il suo INCREMENTO possa rappresentare per l'Azienda una risorsa.

TIMBRATURA IN POSTAZIONE

Riteniamo che vada abolita. Nei precedenti incontri nazionali abbiamo chiesto "quale miglior contributo portasse l'introduzione della T.I.P. alla qualità del lavoro". Non abbiamo ricevuto alcuna risposta al momento ma, **riteniamo che una trattativa senza la rivendicazione della sua rimozione sia sbagliata in partenza. L' "efficienza", o per meglio dire, la qualità del servizio, non viene affatto garantita da una manciata di minuti di lavoro estorti ai lavoratori e alle lavoratrici, specialmente in un'azienda che punta all'innovazione tecnologica anche nell'ambito dei propri processi lavorativi!**

La T.I.P. non si batte solo legalmente attraverso le vertenze. Per quanto ad oggi inizino ad uscire sentenze favorevoli ai lavoratori e alle lavoratrici, riteniamo che la T.I.P vada eliminata attraverso una forte mobilitazione sindacale, che veda attivamente partecipi i lavoratori e le lavoratrici, sia nei settori dove è stata introdotta con l'accordo del 2013, sia nei settori dove è stata introdotta unilateralmente con il regolamento, prima che l'Azienda decidesse di introdurre l'orario effettivo in tutti i settori (cosa che si evince dall'Accordo di secondo livello firmato il 4 Dicembre 2019).