

MAIL ad AZIENDA (ven 13/11/2020 15:57)

Forzature CHIUSURE WR con ADDEBITO

Buongiorno,

come da voi richiesto, sono a segnalarvi una "forzatura", criticità segnalatami dai colleghi:

In questi giorni vengono assegnate delle attività ai tecnici di :

"INTERVENTI con ATTIVITA' a PAGAMENTO (doctor Tim/Assistenza a pagamento, ecc con JobTYpe CRNH LINHI).

Vengono sollecitati i tecnici a fare chiusure Q, che prevedono l'addebito, anche se viene riscontrato che il guasto NON è imputabile al cliente.

Pare che le forzature verbali sollecitino i colleghi alle chiusure Q (con addebito) anche se il cliente non firma l'U009T (documentazione cartacea o digitale di conferma lavoro dal parte del cliente), giustificandola come diritto di chiamata.

Ogni qual volta il lavoratore non chiude l'attività con la chiusura richiesta "da qualcuno" dell'azienda, cioè Q (con addebito), il lavoratore deve concordare con il reparto ATPAY la chiusura diversa, esempio R: guasto rete o lavoro non precedentemente terminato (spesso da impresa).

Pare che indifferentemente che la chiusura sia R (riscontrato) e nelle note venga esplicitamente descritta la riparazione del guasto non imputabile al cliente non è confermabile che al cliente stesso non verrà addebitato l'importo.

Viene detto per forzare le chiusure Q, chissa?

Do evidenza di questa segnalazione sia come RLS, come RSU, come lavoratrice e come cittadina:

- **Queste forzature e pressioni vanno per l'ennesima volta ad aggiungere ad una situazione già particolarmente delicata (vista l'emergenza Covid), ulteriore STRESS ai colleghi: suggerire "forzatamente" di fare ed espletare procedure non corrette crea ulteriore stress psicologico al lavoratore che è combattuto sull'eseguire cose non consone, l'ansia di essere accusato d'insubordinazione e/o di raggirare i clienti. Nelle chiusure delle attività rimane la matricola del lavoratore e probabilmente ne dovrebbe rispondere in caso di contestazione e/o denuncia da parte del cliente.**
- **Se queste forzature risultassero vere, rimarrei molto colpita che qualcuno all'interno della mia azienda voglia eseguire e raggiungere a tutti i costi il proprio obbiettivo (sia numerico che premiante) con pochissime "regole" anche di buon senso civico e morale...pare che alcuni "forzatori" dicano che "occorre raggiungere il massimo delle chiusure Q a prescindere".**
- **Se queste forzature risultassero vere, la nostra azienda sarebbe passibile di ulteriori multe che ancora una volta graverebbero sui lavoratori e NON SUI DIRETTI RESPONSABILI di queste forzature !!!**

CHIEDO RISCONTRO di QUANTO vi ho esposto e allo stesso tempo indifferentemente che queste informazioni siano più o meno vere,

richiedo venga data ai colleghi CHIARA INFORMATIVA sull'utilizzo corretto, adeguato ed eticamente consono della tipologia delle chiusure delle attività !!!

In attesa di riscontro.

Tania Badodi

RLS/RSU SNATER