

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

COMUNICATO TELECONTACT

E' ORA DI PORRE MAGGIORE ATTENZIONE.....

Sembra che una brutta abitudine abbia preso piede nei siti di TCC, causa una richiesta di proattività e produttività incessante da parte dell'Azienda, questa pessima prassi consiste nell'aprire applicativi con le credenziali (USER e PSW) di altri.

Una situazione da NON effettuare perché mette in serio pericolo le/i lavoratrici/lavoratori che in buona fede hanno aperto l'applicativo con le loro credenziali, ma sul quale altri hanno effettuato delle lavorazioni delle quali non se ne possono conoscere le modalità, situazione che può generare eventuali sanzioni disciplinari su attività NON realizzate direttamente ma attribuite al detentore di quella credenziale: una condizione assurda e inaccettabile, che in aziende vicine in un combinato di pratiche scorrette, ha generato effetti che tutt'ora pagano i lavoratori.

Questa azione è vietata dalle normative aziendali, dalla legge sulla privacy ed è sanzionabile disciplinarmente!!

Ribadiamo quindi che, a seguito di reiterate richieste dell'azienda di procedere con questa prassi, è necessario declinare queste indicazioni evidenziando tali episodi alle Organizzazioni sindacali Confederali.

Invitiamo l'azienda a porre fine a questa "prassi" e, nel caso non tutti i dipendenti siano abilitati a gestire le applicazioni di promozioni ecc., ad acquistare urgentemente ulteriori licenze.

Oltre a tale dinamica, emerge anche che sui moduli specialistici HP FIBRA e ACCESS TEAM, viene applicato un altro modus operandi altrettanto "discutibile" a cui l'operatore sembra costretto a sottostare in funzione delle pressioni ricevute per non apparire inadempiente agli occhi dei responsabili e dell'Azienda.

Nello specifico, sembrerebbe che le chiamate "inbound" ricevute sulle suddette code, non riescano a colmare il "gap" per il raggiungimento dell'obiettivo commerciale mensile richiesto ad ogni rispettivo modulo. Per questo motivo entrano in competizione i diversi settori organizzativi dell'Azienda, anche tra siti differenti e addirittura tra operatori di TIM e TCC al fine di incrementare la produttività del modulo di appartenenza con dinamiche errate

Questo modello organizzativo rischia di generare un pessimo servizio e una forte confusione, anche in questo caso invitiamo l'azienda a verificare con attenzione ed in tempi brevi i processi che lo regolano.

Dalle segnalazioni ricevute crediamo che alcune attività debbano essere ricondotte su binari di "normalità" in funzione delle attivazioni delle offerte commerciali e della titolarità delle credenziali di accesso ai sistemi.

Infine, consigliamo l'Azienda a gestire la situazione dei sondaggi in ottica di Customer Satisfaction con le modalità previste, cioè che assolutamente alcun lavoratore/lavoratrice deve essere richiamato e/o vessato o segnalato singolarmente per il sondaggio preso e che tale dato NON può essere divulgato ma utilizzato ai soli fini statistici.

In attesa di tangibili e positivi cambiamenti da parte dell'azienda in merito a quanto evidenziato invitiamo tutti i Lavoratori a NON utilizzare le credenziali di accesso ai sistemi di altri dipendenti e ad attenersi alle procedure commerciali "stabilite dall'Azienda", contestualmente chiediamo a Telecontact di verificare/evitare inutili e dannose forzature.

Siamo alle soglie di un piano industriale della Capogruppo, che auspichiamo possa andare nella direzione di marcia augurata da tempo dal sindacato confederale che si basi su un rilancio generale, troveremmo alquanto inutile perseguire logiche pregresse.

Roma, 20 febbraio 2019

Le Segreterie Nazionali
Slc-Cgil Fistel-Cisl Uilcom-Uil

Affiliazione ad
UNI
Union Network International

SLC - Tel. 06-42048212 Fax 06-4824325
FISTel - Tel. 06-87979200 Fax 06-87979296
UILCOM - Tel. 06-45686880 Fax 06-85353322