

**22 febbraio '21**

Venerdì 19-02-21 si è tenuto un incontro territoriale con l'Azienda e le RSU del Veneto con ODG aperto a tematiche varie in ambito **OPERATION e REVENUE/CARING**.

**Le RSU SNATER hanno segnalato:**

## **OPERATION**

**CREATION:** continua la massiva esternalizzazione di attività a Service Esterni. I lavoratori lamentano carenza di organico, disorganizzazione e mancanza di strumenti di lavoro adeguati, apnea lavorativa aggravata dall'isolamento domiciliare, inutile overdose informativa NFC e l'incompleta formazione dei nuovi progettisti che pesa su tutor già full. Stravolgimento delle attività come i 178 armadi FTTCAB accantonati dopo mesi di lavoro. Gravi e noti problemi su NGNEER LIGHT che vanificano intere giornate di lavoro mentre i Service Esterni operano in CAD che è molto più performante. Stessa cosa con gli strumenti usati per la richiesta di permessi. Vista l'importanza strategica del settore, e la complessità di una attività descritta in ben 65 ITEMS, abbiamo chiesto nuovamente il riconoscimento professionale, l'aumento di organico e la soluzione dei problemi su sistemi e applicativi.

**Replica Azienda:** Siamo consapevoli dell'importanza dei progettisti. Riteniamo che il tanto lavoro sia in realtà un "**HAPPY PROBLEM**" perché l'importante è che nessuno si giri i pollici ma che le 7h e 38 minuti siano sature di lavoro. Sui problemi NGNEER faranno presente...

**PS: Davvero un bel modo per essere riconosciuti a un settore strategico.**

**R&JM:** SNATER ha segnalato la criticità di organico in R&JM F.V.G che impatta per il Veneto sui colleghi di Treviso. Abbiamo chiesto l'aumento di organico di 2 unità per far fronte a ferie e malattie.

**Replica Azienda:** Nessuna

**FIELD FORCE:** Segnalato costante spostamento di tecnici in **TRASFERTA** anche fuori regione (carenza di organico) e l'aumento considerevole di Assurance rispetto al Delivery. Segnalata la mancanza di Norma Tecnica specifica per installazioni **FWA** e mancanza di DPI per salita in quota (cordino, borsa porta attrezzi e trapano a batteria).

Segnalato il deplorabile respingimento della richiesta di alcuni rimborsi di scontrini per acquisti di cibarie varie fatti al supermercato durante il Lock-Down, nell'impossibilità di consumare un pasto caldo per la chiusura di bar e ristoranti.

**Replica Azienda:** Ci appuntiamo la tematica FWA per approfondimenti con HSE. Sulla parte Assurance il contratto con le imprese prevede 71% MOS e 29% MOI. Sugli scontrini respinti nessuna risposta.

**PS:** Se ci dovesse essere un altro **LOCK-DOWN** con relativa chiusura di Bar e Ristoranti, invitiamo i TOF a recarsi nelle rosticcerie o nei ristoranti per asporto e di prendersi un pasto completo anche di dessert e poi di recarsi al refettorio aziendale più vicino, qualsiasi siano le distanze da percorrere.

## **CARING AGENT 119-187**

**ABBONATI CONSUMER:** Segnalate difficoltà di gestione di questi clienti mai migrati in CCC ma ancora presenti in CCRMWEB. Dati i tempi di lunga inattività per le poche chiamate su questa piattaforma, CRM va costantemente in Application Error costringendo al riavvio sia CCRMWEB che la BARRA con notevole allungamento dei tempi di chiamata e disagio per

clienti e operatori. Il sistema non consente di verificare il contratto di abbonamento consumer. Problematiche già segnalate più volte dagli operatori ai reparti competenti.

**Replica Azienda:** *E' in corso di collaudo la migrazione dei clienti ABBONATI CONSUMER verso la piattaforma CCC. L' impatto di questi clienti sulla mole di chiamate gestite è minimo. La qualità percepita dai clienti in merito al servizio è in aumento.*

**PS:** Se lo dicono loro...

**CCC/DBSS:** SNATER ha segnalato che Il layout di pagina del sistema è instabile. Il caricamento dei dati in chiamata è lento e con salti di pagina. Per caricare una pagina passano dai 15 ai 30 secondi. La nuova visualizzazione verticale dei contenuti e la lentezza di caricamento provocano destabilizzazione visiva.

La gestione delle chiamate è onerosa nei tempi. Ad oggi oltre il 70% delle chiamate ricevute su CCC prevede l'apertura di Ticket per la soluzione della richiesta del cliente. Soluzione che avviene anche in secondo o addirittura terzo tempo. Rispetto al vecchio sistema le tempistiche di gestione sono decisamente più lunghe.

Abbiamo chiesto di rivedere il tempo medio di chiamata e della chiusura di pratiche in BO. In sintesi gli operatori vivono Stress da Lavoro Correlato per sistemi che continuano a non funzionare, continue aperture TICKET per qualsiasi cosa, obiettivi difficilmente perseguibili lavorando eticamente.

**Replica Azienda:** *Nulla di nuovo sotto il sole, il sistema è sempre in fase di implementazione ed i disservizi sono normali. Viene però dichiarato che nell'ultimo periodo il sistema risulta performante e non risultano criticità.*

**ROBO/BARRA INTEGRATA:** in aumento i segni di cedimento del sistema di dispaccio pratiche ROBO integrato nella barra TED. Non eroga pratiche e/o comporta lunghe attese tra una pratica e l'altra. Per aggirare l'inefficienza viene fatta un'estrazione delle pratiche su liste dedicate segnalate direttamente agli operatori che in alcuni casi si trovano a lavorare contemporaneamente la stessa pratica con tutte le ripercussioni del caso.

**Replica Azienda:** *La problematica è conosciuta. Area Nord sta gestendo le mancanze di ROBO tramite un'altra piattaforma denominata SAT che consente all'operatore di BO di andare a selezionare la pratica da lavorare e contestualmente di bloccarla in ROBO. Ammesse anche in questo caso criticità di funzionamento.*

**NOTA DI COLORE:** Di fronte alla solita disparità di trattamento delle Relazioni Industriali e alle insofferenze Aziendali ai nostri interventi, abbiamo ricordato ancora una volta che SNATER rappresenta la maggioranza dei lavoratori del Veneto. In un momento di confusione, **il responsabile delle RI N.E. si è autocandidato a rappresentare come sindacalista i lavoratori non iscritti ad alcun sindacato.**

**PS: Brividi lungo la schiena...** Lavoratori non iscritti, ISCRIVETEVI A UN SINDACATO!!

**LIVELLI:** Azienda ha annunciato che nel 2020, 38 lavoratori sono passati dal 4° al 5° livello e 4 lavoratori dal 5 al 5S. (NESSUN SESTO)

**PS:** Considerando che solo in STANGA sono passati in 7° livello ben 3 colleghi, si poteva, si doveva e si deve fare molto di più. Non essendo verificabili né trasparenti, in quei passaggi ci potrebbero essere quelli che per mansione TIM avrebbe fatto anche senza accordo.

**SNATER VENETO congiuntamente alle sue RSU: Alberto Luisi, Alberta Mattiazzi, Carmine Bruno, Davide Penzo, Luca Aldegheri, Sabrina Saccarola.**