

Timbratura in postazione, Affiancamenti da remoto. Le nostre Regioni ...

Nei giorni 14 e 20 giugno si sono svolti due incontri del coordinamento nazionale TIM per discutere i temi sulla timbratura in postazione (TIP) e affiancamenti da remoto.

Sulla base del precedente incontro del 15/05/2023, l'azienda ha presentato la proposta di effettuare una sperimentazione di sei mesi, su circa 1300 unità su tutto il territorio nazionale con l'obiettivo di verificare l'operatività e la produttività in mancanza della TIP, nelle sedi interessate alla sperimentazione.

La restante popolazione del Customer Care che prende servizio in modalità Lavoro Agile continuerà a mantenere il regime di timbratura in postazione.

Cisal Comunicazione, ritiene ancora discriminatorio il mantenimento della TIP per il personale impegnato in lavoro agile e quello non coinvolto nella sperimentazione.

Le richieste di una parte sindacale per la totale eliminazione della TIP per tutto il personale sono state ignorate dall'azienda.

Per quanto concerne il tema sugli affiancamenti da remoto, l'azienda ha specificato che non è uno strumento per controllare il lavoratore ma per migliorarne le capacità professionali e qualitative della risposta in cuffia e nel comportamento verso il cliente.

Sono state illustrate le attività che si svolgeranno durante l'affiancamento da remoto e sono le seguenti:

- la formazione;
- la verifica/revisione dei processi e delle procedure già normalmente effettuate in presenza presso le sedi aziendali;
- l'ascolto del cliente finalizzato al miglioramento dei servizi complessivamente erogati dall'azienda, anche attraverso l'acquisizione di informazioni/conoscenze del mercato;
- l'on boarding principalmente rivolto a neoassunti.

L'accordo inoltre prevede che l'attività avrà una cadenza bisettimanale pianificata/comunicata dai responsabili per la durata di massimo 60 minuti.

Cisal Comunicazione continua ad essere perplessa, visto che questo affiancamento potrebbe essere svolto in presenza e riteniamo che sia un pretesto per continuare il controllo da parte dei responsabili sull'efficienza del lavoratore, quando l'azienda dovrebbe almeno pensare a rendere più efficienti ed efficaci i sistemi, questo sì che potrebbe aumentare la produttività e la qualità del servizio erogato.

L'accordo nel tardo pomeriggio del giorno 20 giugno c.a. è passato con 42 voti favorevoli e 24 contrari, probabilmente qualche RSU dei sempre firmatari ha avuto un rigurgito di orgoglio sindacale e/o interesse personale in vista delle prossime elezioni RSU.

Cisal Comunicazione si impegna ad essere costantemente attenta a tutte le problematiche menzionate e resta disponibile a fornire supporto ai lavoratori qualora necessario. Inoltre, ci riserviamo il diritto di condurre ulteriori analisi approfondite sulle autorizzazioni e sulle normative attuali riguardanti il rispetto delle norme sulla privacy. Qualora i nostri consulenti rilevino delle irregolarità, agiremo di conseguenza presso gli opportuni organi competenti.

Roma 21-06-2023

p. **Cisal Comunicazione**
Coordinatore Nazionale Tim
G. De Maria