

COMUNICATO CALL CENTER PRESSIONI E CONTROLLI

Assistiamo ormai da troppo tempo al lento ma costante consolidarsi di "usi e costumi" aziendali volti al controllo e monitoraggio dell'attività del singolo lavoratore. Ultimo della serie è l' SMS di RICONCATTO. Il cliente che contatta i call center Telecom riceve questo sms: *"Grazie per la chiamata, qualora avesse ulteriori dubbi o esigenze risponda con un sms, sarà ricontattato e rimborsato del costo del messaggio. TIM 119"*. Il controllo della qualità del servizio non resta però generale, se il cliente risponde al messaggio viene informato direttamente l'assistente dell'operatore che ha gestito la chiamata del cliente.

Nei call center tecnici invece si susseguono affiancamenti per giorni e giorni, volti più che a valutare la professionalità del lavoratore a far sentire il continuo controllo da parte del capo.

Anche la chiamata che ricevono i clienti che contattano i call center Telecom per valutare la qualità del servizio, diventa fonte di stress per il lavoratore a cui viene chiesto di informare il cliente a fine chiamata del sondaggio di qualità richiedendo un voto alto per la gestione della chiamata, facendo leva sull'aspetto umano ed emotivo, sulla valutazione quasi più della persona che del servizio.

L'invio continuo di email che sollecitano il raggiungimento degli obiettivi, le statistiche e i grafici affissi nelle sale con la richiesta continua di fare di più e meglio, i colloqui individuali in caso di clienti che rispondono a sms di ricontatto sono ulteriori fattori di stress che si aggiungono a quelli già presenti nell'attività normale di un call center e che peggiorano lo stato psicologico del lavoratore.

Vogliamo ricordare che i lavoratori pur avendo il dovere di svolgere il proprio lavoro con la massima diligenza nel rispetto delle direttive aziendali, non hanno alcun obbligo di risultato e tale concetto è sancito anche da alcune sentenze della Cassazione.

Questo vuol dire che i lavoratori dipendenti non sono responsabili dei risultati aziendali i quali dipendono, in particolar modo, dalla qualità dei prodotti offerti, dagli strumenti informatici messi a disposizione dall'Azienda, dalla formazione ricevuta, dalla concorrenza, ecc.

Inoltre le iniziative di controllo individuale dei risultati violano lo spirito degli accordi sindacali in vigore che prevedono un premio di produzione legato al raggiungimento di obiettivi collettivi.

Per questo le OOSS e le RSU si faranno carico di attivare tutte le misure necessarie a ristabilire una situazione compatibile con le norme e le leggi, ma soprattutto con la dignità e la salute psico-fisica dei lavoratori.

SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL
le R.S.U. Telecom Italia
Milano e Lombardia

Milano, 18 febbraio 2011