

COMUNICATO

PRESSIONI E CONTROLLI INDIVIDUALI AL 191

In un recente incontro con l'azienda le RSU e le OO.SS della Lombardia avevano denunciato l'aumento di pressioni e controlli individuali, con conseguente peggioramento del clima, al call center 191 chiedendo un ritorno alla "normalità". Incredibilmente, nonostante questo, **ci sono giunte segnalazioni dai lavoratori del 191 di una nuova richiesta aziendale per il controllo della produttività individuale**: una statistica sulle vendite da compilare a fine di ogni chiamata che si aggiungerebbe al "taqqino" (sistema per il controllo della produttività di back office) già di per se assai discutibile. **Come già evidenziato in passato in circostanze simili al 119, la richiesta aziendale è inammissibile.** Vogliamo ricordare che gli obiettivi individuali non sono previsti dal CCNL nè dagli accordi aziendali. La richiesta aziendale di obiettivi individuali e di rendicontazioni periodiche implica inoltre una valutazione del lavoratore in relazione ai risultati di "vendita" e non - come si dovrebbe - in relazione alla professionalità, alla diligenza e alla capacità. Le pressioni sui lavoratori ed il controllo individuale per il raggiungimento degli obiettivi sono una delle principali fonti di stress per chi lavora in cuffia. Siamo convinti sia necessario un immediato piano di rilancio del servizio, ma riteniamo che la strada maestra sia quella di maggiori investimenti in sistemi informatici e formazione, e non l'aumento di pressioni e controlli o l'istituzione di inutili sondaggi e statistiche individuali. **Pertanto come RSU della Lombardia richiederemo al prossimo incontro del coordinamento nazionale a Roma una verifica sulla correttezza delle procedure applicate nei call center in Lombardia e, più in generale che, come già accade per il 187, anche per gli altri customer non sia possibile accedere ai dati a livello del singolo operatore, ma solo per gruppo.**

Milano, 1 aprile 2011

**RSU Slc-Cgil Fistel-Cisl Uilcom-Uil
TELECOMITALIA LOMBARDIA**