BARRA TELEFONICA: FERMI TUTTI!

In data odierna abbiamo incontrato l'Azienda per avere chiarimenti sull'introduzione di una nuova barra telefonica nel contact center.

Abbiamo rilevato alcune criticità e fra queste:

- la **geolocalizzazione** dell'operatore in servizio;
- la **registrazione** delle **telefonate** tra operatore e cliente;
- **riduzione** del **tempo di risposta** automatica delle chiamate in ingresso, che passerebbe da 10 a soli 3 secondi;
- **aumento** dei possibili **stati della barra** da 3 a 10, che comporterebbe un minuzioso controllo dell'attività lavorativa;
- squillo in cuffia quale unica possibilità di accorgersi dell'ingresso della chiamata, che nei fatti imporrebbe all'operatore di **tenere indossata la cuffia per l'intera durata del turno**.

Riteniamo che tali punti debbano essere discussi con le organizzazioni sindacali per trovare **soluzioni concordate** che garantiscano la **tutela delle lavoratrici e dei lavoratori** del contact center.

L'Azienda si è impegnata a **sospendere l'attivazione della nuova barra telefonica** per la durata del confronto con le OO.SS. che proseguirà in data da concordare.

Ancora una volta l'Azienda ha introdotto novità che impattano pesantemente sulle condizioni di lavoro senza ritenere opportuno e necessario un previo confronto con chi tutela tali interessi ossia le Rappresentanze sindacali.

Non consentiremo iniziative che siano lesive della dignità e della salute delle persone e né tantomeno l'utilizzo della tecnologia come alibi per aumentare lo sfruttamento.

LE RAPPRESENTANZE SINDACALI
(Blue Assistance)
FISAC/CGIL – FIRST/CISL – UILCA – FNA – SNFIA