



BARRA TELEFONICA: SOLUZIONE POSITIVA

In data odierna abbiamo incontrato l'Azienda per discutere le problematiche illustrate nel precedente comunicato, in merito all'introduzione della nuova barra telefonica nel contact center.

L'Azienda ha dichiarato quanto segue:

- **la geolocalizzazione** dell'operatore in servizio non è presente e quindi non attivabile;
- **la registrazione** delle **telefonate** tra operatore e cliente è disattivata; nel caso si rendesse necessaria una sua introduzione sarà argomento di discussione con le Organizzazioni Sindacali finalizzata ad un accordo;
- **i tempi di risposta** automatica delle chiamate in ingresso rimangono invariati;
- **è confermato l'aumento degli stati della barra** con il solo obiettivo di "tarare l'efficacia del processo gestionale" e non per monitorare l'attività del singolo operatore.

L'avvio della barra telefonica è previsto nel mese di giugno.

Sottolineiamo che, rispetto a quanto comunicato alle colleghe e ai colleghi durante la formazione ed in parte ribadito al tavolo del 21 maggio alle RSA, l'Azienda ha corretto la sua impostazione iniziale che risultava inaccettabile.

Le segnalazioni pervenute alle Organizzazioni Sindacali hanno consentito di intervenire con tempestività ed efficacia per la tutela delle colleghe e dei colleghi.

Infine abbiamo sollecitato l'Azienda a ratificare il nuovo accordo che prevede l'aumento a **12 giorni del lavoro agile** per gli operatori della centrale e la cui decorrenza era inizialmente prevista per la data del 1 giugno.

LE RAPPRESENTANZE SINDACALI

(Blue Assistance)

FISAC/CGIL - FIRST/CISL - UILCA - FNA - SNFIA