COBAS del Lavoro Privato

Aderente COBAS-Confederazione dei Comitati di Base
Sede Nazionale: V.le Manzoni, 55 - 00185 Roma
Tel. 06.70452452 - Fax 06.77206060

Settore Telecomunicazioni

tlc@cobas.it www.cobastlc.org COBAS Telecomunicazioni

LO STATO DI SALUTE DEL FRONT-END

Durante l'assemblea del mese scorso è emersa una condizione di malessere diffuso, dovuto allo stress cui sono costantemente sottoposti i lavoratori. In questo contesto, quelli maggiormente colpiti sono i colleghi e le colleghe impiegati nel front-end, molti dei quali hanno denunciato, proprio durante le assemblee svoltesi ad ottobre, le pressioni esercitate dallo staff, spesso con metodi e toni inaccettabili in quanto lesivi della dignità degli stessi. L'intervento della RSU ha fatto sì che i toni si siano smorzati per lasciare il posto a forme di pressione meno palesi, ma altrettanto inaccettabili, come la RSU stessa ha evidenziato nel comunicato del 6 novembre scorso.

Eppure l'azienda non demorde, sembra anzi sempre più determinata a tenere alta la tensione pur di conseguire l'obiettivo prefissato che, come già sappiamo, è sempre lo stesso ossia il massimo profitto a qualsiasi costo. E' evidente che ridurre la durata delle chiamate fa aumentare i volumi e di conseguenza i profitti, infatti negli ultimi mesi seguendo questa logica l'attenzione dell'azienda è esclusivamente focalizzata nel trovare "soluzioni" volte ad abbattere i tempi di chiamata. E' altrettanto evidente però che ciò non può essere compatibile con lo standard richiesto dal cliente che, ormai da tempo, richiede la completa gestione di tutte le richieste dell'utente nel corso della telefonata, la cosiddetta one-call-solution.

Questo genera stress sugli operatori che si trovano schiacciati fra l'incudine e il martello. Da una parte l'obbligo di seguire le procedure dettate dalle modalità operative fornite dal cliente (che nel corso di questi ultimi anni sono diventate sempre più numerose e gravose), dall'altra le pressioni dello staff, che per ragioni di mero profitto tiene fermo il tempo medio di chiamata, facendo finta che l'attività dell'operatore di front-end sia rimasta immutata nel corso degli anni. Inoltre, vi sono indicazioni del cliente che "spingono" l'operatore a proporre alcune proposte commerciali piuttosto che altre.

Ricordiamo che è vero che l'operatore presta la propria manodopera, attraverso il committente (Comdata), per il cliente (ENI) e la volontà di quest'ultima non è in discussione, ma esiste un'articolata normativa di legge a difesa del consumatore (cd. *Codice del consumo*) che sanziona gli operatori commerciali per le pratiche ritenute scorrette nei confronti dei soggetti sopraindicati.

Poiché il terminale con cui si interfaccia chi chiama il numero verde è la COCD dell'operatore, è evidente che, di fronte a pratiche volte a nascondere o addirittura ad omettere talune offerte ancora esistenti (per essere chiari il riferimento è alla tariffa di maggior tutela), il rischio che corre l'operatore è altissimo in caso un reclamo scritto presenti l'indicazione degli estremi di quest'ultimo.

In conseguenza di ciò due sono le possibili uscite:

- il cliente (ENI) mette per iscritto che tra le proposte commerciali da fare al cliente non rientrano alcune tariffe, in modo da tutelare il dipendente da possibili reclami oppure
- l'operatore ha il diritto e l'obbligo (di legge) di illustrare tutte le proposte commerciali, tariffa di maggior tutela compresa, lasciando infine la scelta al cliente che chiama, dopo avere esaurientemente dettagliato i termini delle rispettive offerte.

Eventuali pressioni da parte dei team leader nell'inserire talune proposte commerciali non verranno tollerate e saranno prontamente denunciate dalla Confederazione Cobas. Invitiamo, in tal senso, a tutti gli operatori e le operatrici del front end a segnalare tali abusi.

A ciò si devono aggiungere le difficoltà derivanti dall'utilizzo di strumenti di lavoro ormai obsoleti e poco funzionali che rallentano ulteriormente i processi e, non ultima, la continua esposizione allo stress che è propria di questa tipologia di lavoro a contatto con il pubblico.

La Confederazione Cobas dice ancora una volta No al profitto sulla pelle dei lavoratori, auspica una maggiore attenzione alla salute dei lavoratori da parte dell'azienda e si riserva di mettere in atto tutte le contromisure previste qualora ciò non avvenisse.

Torino, 20 Novembre 2018 Cobas Comdata Torino