

Roma, 2 Febbraio 2012

STRESS E PRESSIONI NEI CALL CENTER TELECOM ITALIA

DA TEMPO SNATER denuncia il problema dello Stress lavoro-correlato (*D.lgs 9 aprile 2008, n. 81, articoli 28 e 29*) particolarmente virulento nei *Customer Care* (in Italia ne soffre il 27% degli addetti).

I PRECEDENTI Scioperi hanno il merito di aver messo i problemi denunciati all'attenzione di tutti ed hanno ottenuto parziali risposte che, a giudizio nostro e dei lavoratori che rappresentiamo, non hanno ancora ricevuto le giuste risposte da parte dell'Azienda.

INFATTI le questioni contestate, come: miglioramenti di turni e matrici dei moduli, inutili resistenze da parte delle *linee tecniche*, volte a limitare i cambi turno, pressioni e controlli continui sui lavoratori da parte dei coordinatori, difficoltà nel fruire dei permessi, coercizioni sulla vendita di prodotti & promozioni, etc., **ancora permangono**.

MENTRE i problemi persistono, un lavoratore su quattro continua ad ammalarsi di "**stress-correlato**".

VISTA l'indolenza aziendale alla risoluzione dei problemi denunciati, come sindacato, per cercare di attenuare i disagi dei Lavoratori, proclamiamo la (*duemila*)dodicesima edizione del

PROGETTO BENESSERE SNATER

OVVERO, per tutti i lavoratori Telecom Italia appartenenti ai seguenti reparti: *Fraud Operation, 187 commerciale e tecnico, 191 commerciale e tecnico, 119 e numeri verdi 800846900 e 800191101, ASA tutti, ADE-DBU e 1254 di Telecom Italia con esclusione dei lavoratori della regione Marche, del servizio 187 della regione Emilia Romagna,* **ancora una volta:**

SCIOPERO²⁰¹²

DAL 7 FEBBRAIO AL 7 MARZO COMPRESI:

**LE ULTIME 2 ORE DI OGNI TURNO LAVORATIVO
SIA PER I FULL TIME CHE PER TUTTI I TURNI PART TIME.**

LO SCIOPERO è dichiarato per la risoluzione delle seguenti problematiche:

- **esternalizzazioni delle attività di call center, sia di front end che di back office;**
- **per il godimento delle ferie durante i periodi festivi per un reale recupero psico-fisico;**
- **per la salvaguardia occupazionale per i colleghi ex ADE-DBU e 1254;**
- **per gli eccessivi carichi di lavoro, la riorganizzazione della turistica e dell'organizzazione del lavoro e per rivendicare una vera alternanza tra lavoro di risposta-front end e di ufficio-back office nei tti i Call Center;**
- **per il ripristino delle percentuali di FI nei giorni lavorativi di sabato e domenica coincidenti con le festività nazionali**
- **il rispetto della L. 300/70 art. 4 in merito al divieto del controllo individuale sui prodotti venduti, chiamate ripetute "Recall", tempi di conversazione e di servizio che generano inasprimento ed esasperazione del clima lavorativo;**
- **per i noti problemi nella fruizione dei permessi di ogni tipo e delle percentuali di "FI".**

SEGRETERIA NAZIONALE - SETTORE TELECOMUNICAZIONI

ROMA, VIA DARDANELLI, 13 - 00195

Tel: 06.3720095/6 Fax: 06.37514885 eMail: snateriti@tin.it Web: www.SNATERTLC.it