

SLC-CGIL - Sindacato Lavoratori della Comunicazione Umbria  
FISTel-CISL - Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni Umbria  
UILCOM-UIL - Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione Umbria

---

## COMUNICATO SINDACALE del 6 Ottobre 2012

### **187 COMMERCIALE: QUASI TUTTI SEMPRE "IN LINEA", PRESSIONI INDEBITE, DISORGANIZZAZIONE E STRESS INDOTTO, COSI' NON SI PUO' CONTINUARE !!!**

Con questo comunicato, le scriventi OO.SS. intendono rimarcare le condizioni in cui si lavora al 187 commerciale, con riferimento specifico alla unica struttura ancora presente in Umbria, ovvero il 187 di Terni, ma con la consapevolezza che si tratta di condizioni ampiamente verificate in tutto il territorio nazionale.

Come è noto, nonostante tutte le perplessità di parte sindacale, l'azienda ha voluto fortemente l'implementazione dell'attuale modello di "caring", che articolandosi in "code" specialistiche di presidio della clientela in base alle diverse tipologie, avrebbe dovuto - sempre a detta dell'azienda - migliorare notevolmente gli standard di qualità del servizio.

***In realtà, questo modello organizzativo ha da subito cominciato ad evidenziare tutti i suoi limiti ed oggi, dopo mesi di applicazione, le scriventi OO.SS. ritengono di poterne certificare il totale fallimento.***

Per molti moduli, si è già più volte provveduto ad una modifica delle mansioni, ovvero il "marcaggio" dei clienti che arrivano in chiamata e, di conseguenza, delle attività quotidiane; l'unico risultato certo finora ottenuto, è stato quello di determinare condizioni tali per cui la stragrande maggioranza delle "code" - e quindi dei lavoratori - è sempre "in linea" per fronteggiare i grandi volumi di traffico che gestiscono, mentre sulle rimanenti "code" arrivano pochissime chiamate, che peraltro, moltissime volte non sono neanche di loro competenza.

Ma ultimamente, la situazione sta diventando sempre più insostenibile: i lavoratori non riescono a distaccarsi dall'attività "in linea", non solo per quello che sarebbe il normale disbrigo del "back-office" a completamento della chiamata appena gestita, ma perfino per le proprie necessità fisiologiche; si registra una pressione ossessiva da parte delle Regie - e di conseguenza dei Supervisor - per la qualità, anche attraverso e-mail dai contenuti assai discutibili.

E i sondaggi, per come sono strutturati, certamente non aiutano: l'azienda infatti - bontà sua - ritiene che l'asticella del voto di "sufficienza" sia posizionata in corrispondenza dell'8 e che, di conseguenza, voti al di sotto dell'8 identifichino un giudizio negativo da parte del cliente; ciò è palesemente in contraddizione con il fatto che - da sempre - la "sufficienza" è normalmente identificata dal voto 6, che è quindi il voto che i clienti assegnano, insieme al 7, per valutare "sufficiente" o al limite "buona" la prestazione del lavoratore con cui hanno interloquito, non sapendo che per l'azienda - invece - "la sufficienza" parte dall'8... Mah!

Ovviamente, le reprimende verso i lavoratori si sprecano e il tutto contribuisce a creare uno stress indotto di livello sempre crescente, che comincia a farsi preoccupante.

**1**

Affiliazione ad  
UNI  
Union Network International

SLC-CGIL Umbria - Tel. 0756973157  
FISTel-CISL Umbria - Tel. 0755003512  
UILCOM-UIL Umbria - Tel. 0755401391

**SLC-CGIL** - **Sindacato Lavoratori della Comunicazione Umbria**  
**FISTel-CISL** - **Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni Umbria**  
**UILCOM-UIL** - **Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione Umbria**

---

Quello che si è creato, è infatti un circolo vizioso che porta la stragrande maggioranza degli addetti a stare sempre in linea, tutti i giorni, tutto l'anno, ma è ormai tempo che l'azienda si renda conto degli effetti che questo produce.

Infatti, si registrano ormai casi frequenti di lavoratori che, sia per le modalità di lavoro che per la mancanza di adeguati tempi di recupero, subiscono attacchi di ansia e perfino di panico sul lavoro, oppure che, per la tensione accumulata durante il lavoro, hanno difficoltà nel riposo notturno.

A tutto ciò, c'è da aggiungere la pesantezza e la schizofrenia degli "obiettivi" che vengono assegnati, per cui ad esempio si è giunti perfino a strutturare un "obiettivo" per Nuovi Impianti e ADSL su clienti "BB", ovvero che l'ADSL ce l'hanno già; oppure, sempre ad esempio, mentre i lavoratori sono stati formati per gestire i "clienti sotto attacco" da parte della concorrenza, poi però non gli si dà nemmeno il tempo di richiamarli... Insomma, una vera e propria presa in giro, altro che presidio efficace della clientela!

***E' del tutto evidente che in questo modo non si può continuare, pena l'ulteriore peggioramento del "clima" e un più che probabile scadimento degli standard di qualità del servizio.***

***Pertanto, le scriventi, ritengono necessario ed urgente un intervento atto a ripristinare le condizioni di un più corretto equilibrio gestionale e, in considerazione dell'estensione nazionale dei problemi, ritengono che debbano essere quanto prima riconvocate le Commissioni paritetiche competenti in materia (Turni e Benessere).***

Inoltre, ravvisando comunque elementi di difformità applicativa anche rispetto agli ultimi accordi sindacali sul 187, invitano l'azienda ad effettuare le necessarie verifiche con la linea competente ed a porre rimedio.

***Resta altresì inteso, che le scriventi OO.SS. si riservano di valutare l'adozione di tutte le iniziative necessarie a tutelare i lavoratori interessati.***

LE SEGRETERIE REGIONALI DELL'UMBRIA  
SLC-CGIL - FISTel-CISL - UILCOM-UIL