



**R.S.A. NAPOLI**  
**Intesa Sanpaolo Group Services**

## RIASCOLTI IN CONTACT NAPOLI: LA MISURA E' COLMA

Da tempo, anche in incontri ufficiali, denunciavamo la mancata applicazione in Contact Unit Napoli degli accordi vigenti o in alternativa la sottoscrizione di accordi accettabili sul piano della tutela delle lavoratrici e dei lavoratori in materia di riascolti.

Tutt'ora i lavoratori della sala di Napoli non possono essere presenti ai riascolti e chiedono che la gestione possa essere effettuata anche a Napoli.

Tale insostenibile situazione è aggravata dalla richiesta di riascolti in cui mancano i reali presupposti: transazioni finanziarie o operazioni che possono causare danno al patrimonio aziendale, o i cosiddetti riascolti formativi.

Su quest'ultimo punto la nostra posizione è chiara: non saranno consentiti i riascolti su semplice sollecitazione del cliente.

Denunciamo poi un vero e proprio controllo sulla gestione dell'attività lavorativa dei singoli lavoratori effettuato solo sul "talking" e sul "giallo-rosso". Per chi non lo sapesse il rosso è il colore che specifica quando si è in "non disponibile" e quindi non pronti a ricevere chiamate (pause di legge e pranzo); il giallo invece è il colore presente tra la compilazione di un ticket e la chiamata successiva.

Ebbene sembrerebbe che per l'Azienda la somma in percentuale di questi due colori, non deve superare il 32%! Se il numero è minore o uguale si è bravi altrimenti no ed in tal caso i componenti del team ricevono mail in cui si evince che si poteva fare e che si deve fare di più.

Come le vogliamo chiamare queste mail, motivazionali come dice l'Azienda o pressioni psicologiche. Queste pressioni incidono sulla serenità dei lavoratori e li stressano e qualora perdurino andranno ad incidere anche sulla qualità del servizio prestato.

Per la verità siamo consapevoli che questo intollerabile "pressing" che rende - con le dovute trasposizioni - i lavoratori di Contact Napoli dei **novelli interpreti del film di Charlie Chaplin "Tempi moderni" si origina da input precisi.**

E chi da questi input? Francamente non crediamo siano un'autonoma iniziativa dei Responsabili locali.

Crediamo invece siano i massimi Responsabili del comparto ad indicare le strategie gestionali ed a dettare i comportamenti da adottare nei confronti dei lavoratori.

Anche su questo fronte nel dire BASTA a questi comportamenti assicuriamo i colleghi che rimarremo vigili e chiediamo all'Azienda segnali evidenti atti a favorire un cambiamento di rotta nella gestione della sala.

RSA Fabi ISGS Napoli