



TIM accordo sui call center

In lockdown nessun confronto e partecipazione dei lavoratori



Nazionale, 17/06/2020

Dopo mesi di trattative, stranamente in pieno lockdown, tra Azienda, Segreterie Nazionali CGILCISLUILUGL e Coordinamento Nazionale RSU, si è giunti alla sottoscrizione degli accordi sull'uso della **funzionalità software "Routing Evoluto" Afiniti** (29 aprile 2020), sulla **Videosorveglianza** (21 maggio 2020) e sul **Customer Care** (11 giugno 2020).

Gli accordi sono stati certamente favoriti dal clima armonioso che si respira in azienda, teso a evitare fasi conflittuali e qualsiasi controversia che comprometta la massima efficienza e produttività.

In particolare, l'accordo sul Caring impatta principalmente sulla qualità del lavoro dei lavoratori del CARING, rilanciando il modello lavorativo contenuto nel precedente accordo del 2015 ma bocciato dai lavoratori con un REFERENDUM. Non appare un caso la scelta di trattare durante il lockdown, dato che non permette nessun confronto con i lavoratori ma la passiva accettazione.

Da troppi anni il mondo dei Call Center sta attraversando una profonda trasformazione, dove l'evoluzione delle tecnologie di assistenza alla clientela ha avuto forti impatti sulle modalità di

interazione tra cliente e operatore di Caring.

Assistiamo infatti all'utilizzo sempre più diffuso dei canali digitali e di self-care per l'assistenza, in particolare l'utilizzo di App.

Per far fronte alla contrazione dei ricavi, la legislazione del lavoro che regola la filiera dei Call Center ha avuto come unici obiettivi il raggiungimento di maggiori livelli di produttività e di competitività e il taglio del costo del lavoro, a discapito della qualità della vita di chi lavora nel Caring.

Tale contesto normativo in materia di lavoro **peggiora le condizioni dei lavoratori** anche in virtù della polverizzazione e frammentazione dei Contratti e delle associazioni datoriali (ASSTEL - ASSOCONTACT - ASSOCALL).

Purtroppo, poiché per le attività di Call Center non esiste un CCNL di riferimento che racchiuda tutta la filiera, come quello delle TLC, le specificità delle attività e dei settori che lo compongono hanno visto il **proliferare di differenti contratti**.

Per questo motivo come USB Lavoro Privato riteniamo dirimente una **rivendicazione specifica che coinvolga l'intera filiera**, poiché è assolutamente controproducente qualunque iniziativa limitata ai Call Center del Gruppo TIM.

Ci pare evidente che **la parcellizzazione delle rivendicazioni** funzioni esclusivamente come leva della compressione dei redditi e dei diritti, modello che non è più difendibile, in quanto strumentalmente utilizzato per favorire solo la controparte.

Partendo da questo dato di fatto indiscutibile, bisogna essere capaci di trovare un equilibrio tra l'individuazione di diritti, regole e garanzie comuni e le specificità delle varie anime della filiera. **Un esempio per tutti, il salario minimo a 9 euro lordi.**

La qualità del servizio passa per il rispetto dei diritti e la dignità dei lavoratori e non attraverso il progressivo e sempre più pesante sfruttamento di lavoratori piegati e rassegnati.