

Spett.le **Zètema Progetto Cultura**

Dott. Remo Tagliacozzo
Amministratore Unico

Dott.ssa Lucia Di Cicco
Resp. Relazioni Sindacali

Roma, 10/02/2020

Oggetto: Problematiche call centre 060608.

La scrivente Organizzazione Sindacale intende porre all'attenzione dell'Azienda alcune problematiche sollevate dai lavoratori del call centre 060608.

In primo luogo, si sottolinea che la stanza che ospita il servizio risulta poco spaziosa, dimostrandosi un ambiente che non supporta al meglio il benessere delle persone coinvolte. Le postazioni singole non sono progettate per avere una privacy uditiva e ne risulta che, inevitabilmente, i dialoghi degli operatori con gli utenti interferiscano con quelli degli altri colleghi altrettanto impegnati nella stessa mansione lavorativa. Molte postazioni, inoltre, recano computer o telefono non funzionanti e sui quali risulta non si sia mai intervenuti in maniera risolutiva. Si suggerisce, pertanto, di rimodulare tale spazio lavorativo, garantendo postazioni operanti ed evidenziando come un ambiente non progettato in maniera dignitosa possa ledere la salute dei lavoratori coinvolti.

Altro criticità che risulta ancora insoluta, nonostante i reiterati solleciti, è quello del "surplus" di orario che si viene a creare ogni 5 settimane. Si chiede nuovamente che tale eccedenza venga necessariamente, sulla base dell'art.34 del vigente CCNL Federculture e dell'art.8 del Contratto di II° livello, accantonata nella banca delle ore di ciascun lavoratore.

In conclusione, si sottolinea che il servizio risulta costantemente sotto forte carenza d'organico, soprattutto nei momenti di massima fruizione dello 060608, con attese per l'utenza anche di 20 minuti. Preme evidenziare, a tal proposito, l'opportunità di indire un eventuale bando per le sostituzioni al call centre, in modo da sopperire a tale insufficienza.

In attesa di riscontro, si inviano distinti saluti.

F.TO Enrico Vizzaccaro
(Segr. CISL della SAS di Zètema)