

Spett.le **Zètema** Progetto Cultura

Dott. Remo Tagliacozzo
Amministratore Unico
Resp. Relazioni Sindacali *ad interim*

p.c. **Dott. Riccardo Capone**
Resp. Area Turismo

Dott.ssa Gemma Rubino
Resp. Risorse Umane

Roma, 10/07/2020

Oggetto: Personale dipendente Call Centre 060608 di via Benigni: **richiesta urgente di incontro.**

Come più volte evidenziato, il personale afferente al Call Center di via Benigni è in forte criticità relativamente:

1. al carico lavorativo che grava maggiormente su determinate persone;
2. alla stanza che ospita il servizio, in quanto questa risulta poco spaziosa, dimostrandosi un ambiente che non supporta al meglio il benessere delle persone coinvolte. Si ritiene che le postazioni singole non sono progettate per avere una privacy in particolare 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. Più volte si è richiesto all'Azienda di assegnare al servizio uno spazio lavorativo più ampio, garantendo postazioni distanziate secondo la normativa anti COVID ed evidenziando che un ambiente non progettato in maniera dignitosa possa ledere la salute dei lavoratori coinvolti;
3. Il riconoscimento degli incentivi relativi alla bigliettazione dei 21 siti museali in misura percentuale, al pari di altri prodotti da questi venduti.

Si evidenzia che durante la quarantena forzata ed imposta dal Governo, il Call Centre è uno dei settori rimasto aperto e completamente operativo. Come affermato dall'Azienda, con l'attivazione della prenotazione dei musei, il servizio è passato da una media di circa 50 telefonate al giorno a circa 2.000 chiamate ed il servizio è stato erogato con lo stesso personale da sempre in organico, ovvero di 9 postazioni per turno. C'è da aggiungere inoltre, che nel turno part time ad oggi risultano venuti meno dal settore due lavoratori e risulta non siano stati sostituiti. Nel corso dell'ultimo tavolo sindacale si è chiesto, a fronte dell'aumento delle chiamate, con attese per l'utenza di circa di 30 minuti, un'ampliamento del personale, dato che il servizio non è facilmente gestibile con l'attuale organico. I lavoratori sottolineano il forte stress lavorativo e psicologico

a cui sono sottoposti, che si scongiura possa con il tempo degenerare nella cosiddetta “*sindrome da burn out*”, caratterizzata da una serie di fenomeni di affaticamento, delusione, logoramento.

Risulta inoltre che due unità siano state poste legittimamente in lavoro agile (lavoratori fragili) attivando da parte dell’Azienda una procedura di “deviazione delle chiamate” presso il domicilio delle stesse. Non si comprende, pur nelle more di definizione della piattaforma tanto annunciata e acquistata già da tempo ma che ancora stenta a partire, che tale sistema posto a favore dei due operatori, non possa coinvolgere nello stesso modo anche gli altri lavoratori.

La mancata adozione da parte di Zètema del protocollo di sicurezza condiviso con Federculture sottoscritto lo scorso 8 giugno e già vigente in altre Aziende, così come più volte sollecitato anche in sede di Comitato di Sicurezza dove la scrivente ha evidenziato la necessità di concordare delle misure perfettamente aderenti alla normativa anti COVID relativamente alla stanza in cui operano i 9 operatori (l’esiguità dello spazio, l’evidente difficoltà di areazione a causa delle finestre non completamente apribili e la difficoltà di movimento all’interno della stesso ambiente che fa venire meno il rispetto del distanziamento) grava ancor più sull’operato dei lavoratori.

Per quanto su esposto ed in considerazione dei numerosi solleciti reiterati nel tempo, su mandato dei lavoratori e lavoratrici ricevuto nel corso dell’Assemblea sindacale del 09 luglio u.s., **si chiede una urgente convocazione aziendale della scrivente Organizzazione entro il termine di 10 giorni**, trascorso il quale senza che si sia ricevuto adeguato riscontro, **si provvederà a proclamare lo stato di agitazione** del personale afferente al servizio, attivando tutte le successive misure di tutela e di rivendicazione legittimamente previste, tra cui le Procedure di raffreddamento e di conciliazione al Prefetto.

Cordiali saluti.

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