

I Call center sono davvero essenziali? DUE MORTI IN POCCHI GIORNI A ROMA E MILANO

La notizia che l'Attività di Call Center è stata considerata "servizio essenziale" nel DL 21 Marzo 2020 è arrivata contemporaneamente alla notizia della MORTE di due lavoratori dei CALL CENTER, Uno a Milano impiegato presso COVISIAN SPA e uno a Roma presso il Gruppo Distribuzione.

Una decisione del genere può essere determinata, a nostro avviso, solo dalla scarsa conoscenza del mondo dei servizi di telecomunicazioni impropriamente denominato "call center".

Possiamo definire essenziale il contatto ai potenziali clienti per vendere nuovi piani telefonici o cassette di vino (da consumarsi tristemente a casa da soli visto che non ci si può vedere)?

I servizi outbound, ovvero la gestione attività telefoniche in uscita verso clienti potenziali e in diversi ambiti quali teleselling, il telemarketing, la phone collection e le indagini di mercato, **non solo non sono essenziali ma addirittura perniciosi** in un momento come questo dove occorre ridurre al minimo i contatti e concentrarsi sull'essenziale.

Inoltre in molte delle promozioni telefoniche vengono ingaggiati i corrieri per le consegne, anche loro costretti ad entrare in contatto con i clienti non sempre per consegnare oggetti essenziali. Anche loro sono in prima linea e vanno esposti meno possibile al rischio contagio.

Così come le informazioni su bollette telefoniche, dell'energia o la correzione di fatture per qualche metro cubo di gas riteniamo possano aspettare vista la sospensione dei pagamenti

Un'utilità diversa possono forse avere le riattivazioni di linee elettriche, telefoniche, internet e forniture di gas, i numeri verdi dedicati al pronto intervento in caso di guasti o incidenti oppure, in caso di persone con scarsa alfabetizzazione informatica, degli aiuti all'utilizzo dei supporti informatici che in questo periodo sono costretti ad utilizzare, quali pagamenti on line e gestione dei servizi bancari.

Si tratta dei servizi di help desk avanzati.

Alcune aziende si sono già dotate di strutture di smart working (ndt lavoro da casa), altre lo stanno facendo ora, a crisi avanzata, con grande difficoltà e ritardi.

Altre ancora non ci pensano proprio.

IL LAVORO DA CASA E' - SECONDO NOI - L'UNICA SERIA OPPORTUNITA' PER TUTELARE E RIDURRE QUASI A ZERO IL RISCHIO PER I LAVORATORI E LE LAVORATRICI IMPEGNATE IN QUESTO SETTORE...

Se questo oggi non avviene è perché GRAN PARTE DELLE AZIENDE DEL SETTORE sono impreparate a forme di telelavoro avanzato. Non certo per mancanza d'iniziativa, bensì per il fatto che rinunciano a investire in AVANZAMENTI TECNOLOGICI, puntando tutto sul fatturato mensile o settimanale e scaricando i costi di gestione sui loro stessi dipendenti se non addirittura sulle strutture pubbliche

Andare a lavorare nei call center espone gli operatori e le operatrici ai pericoli che, da tutte le parti e in tutte le salse, ci viene indicato di evitare a tutti i costi: spostamento con i mezzi pubblici o l'auto, condivisione di spazi in comune con altra gente (bonificati e distanziati finché si vuole ma sempre comuni), con potenziale esposizione a persone infette che magari non sanno nemmeno di esserlo perché sono asintomatici.

Quindi, se è vietato andare al parco a fare ginnastica perché si rischia di venire a contatto con altre persone, perché invece è permesso ed incoraggiato andare al lavoro con i trasporti pubblici, lavorare in grandi open space, ambienti mille volte più nocivi dei parchi all'aperto, a stretto contatto gli uni con gli altri per erogare servizi superflui? E' essenziale? Certo no, è inutile e dannoso.



A fronte del rischio, viene riconosciuta un'indennità di cento euro in busta paga per il mese di marzo, fino "ad esaurimento scorte". Il gioco vale la candela? Sicuramente no, è il classico contentino che viene dato ad una popolazione lavorativa già abbondantemente sfruttata, sottopagata, compressa ed oppressa.

In sintesi, riteniamo che gran parte dei servizi offerti dai call center non siano essenziali e, dove lo siamo, **debbano essere gestiti quasi interamente con strumenti quali il telelavoro.**

Questa indicazione non può essere soltanto programmatica per il futuro ma deve essere una priorità ed un imperativo per il presente.

Fino alla fine dell'emergenza sanitaria:

- censire e identificare rapidamente i servizi davvero essenziali, anche all'interno delle stesse lavorazioni
- chiudere i call center
- gestire i servizi essenziali attraverso forme di smart working.

Roma 22 marzo 2020

COBAS LAVORO PRIVATO – SETTORE TELECOMUNICAZIONI