

SLC - **CGIL**
FISTel - **CISL**
UILCOM - **UIL**

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

Roma, 10 marzo 2020

Dott.ssa Giovanna Bellezza - TIM
Dott. Massimo Forbicini - Vodafone
Dott. Marco Mondini - Wind3
Dott. Luigi Marino - BT
Dott. Emanuele Cappelli - Sky Italia
Dott. Paolo Faieta - Tiscali
Dott. Giovanni Meli - Sielte
Dott. Filippo Ruggero - Enel
Dott. Vincenzi Caridi - Inps

E p.c.
Responsabili HR e RU dei call center in outsourcing

Dott. Romolo De Camillis - Ministero del Lavoro

Oggetto: misure urgenti di prevenzione e sicurezza per i call center

L'aggravarsi della crisi connessa alla diffusione del *covid19* impone misure eccezionali di contenimento e prevenzione per tutte quelle realtà nelle quali non si riesce ad utilizzare lo strumento dello smart working. In particolare ci rivolgiamo ai servizi di assistenza clienti. Molte vostre aziende stanno prendendo misure che evitino il più possibile l'affollamento delle sale. Non tutti siete riusciti a favorire misure di telelavoro o smart working.

In questa fase è quindi urgente:

- Favorire il più possibile lo smart working sia per la forza lavoro "in house" che per quella in "outsourcing" (in questo caso i fornitori devono necessariamente essere autorizzati dalla committenza, quindi chiediamo ai committenti che hanno già predisposto la remotizzazione delle attività di estenderla anche agli outsourcer)

- Procedere a diminuire sensibilmente la presenza nelle sale attivando procedure "a scacchiera" che permettano ciò, sia per la forza lavoro in House che per gli outsourcing. Dal lato nostro siamo disponibili a valutare "ad horas" tutte le opzioni che consentano il tutto, provando a minimizzare l'impatto sulle persone.

- Procedere con misure di sanificazione straordinaria dei locali, vigilando che ciò venga fatto anche dai vostri fornitori. In particolare si chiede che in ogni call center, sia "in house" che *outsourcer*, gli operatori abbiano la propria cuffia personale. In difetto di ciò avvertiremo immediatamente le autorità sanitarie e di pubblica sicurezza.

- Rivedere i livelli di servizio complessivi ed il conseguente sistema di penali. Che a nessuno di voi venga in mente di scaricare sui soli outsourcer il peso delle sacrosante misure di prevenzione che si stanno prendendo nei centri di vostra diretta pertinenza.

Con la stessa chiarezza chiediamo a tutti gli outsourcer di anteporre tassativamente la sicurezza ad ogni altra considerazione.

Cordiali saluti.

Le Segretarie Nazionali
SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL