

## Sardegna - I controlli a distanza sono vietati dalla legge! Lo sanno anche nei CAM?



Cagliari, 08/09/2009

Al Cam di Cagliari il Grande Fratello è di casa con un capillare – e illegittimo - controllo a distanza individuale dei lavoratori con il quale si esercita poi un indebito condizionamento nei confronti degli stessi lavoratori spiati. Un controllo a distanza "minuto per minuto" effettuato con sistemi operativi che registrano, per ogni operatore, il numero dei contatti, i tempi di conversazione, le pause, la "produzione" – che si unisce al controllo "fisico" alla postazione. Tutto questo è vietato dalla legge. Il controllo dei lavoratori è proibito dall'art. 4, comma 2, della L. n. 300/1970 (lo Statuto dei Lavoratori), che vieta ogni forma di controllo a distanza senza accordo con le organizzazioni sindacali. Al CAM di Cagliari non c'è stato nessun accordo. Eppure quel che succede va ben oltre le normali dinamiche organizzative. Cosa succede? Riportiamo qui alcuni brani tratti dalle e-mail inviate ad alcuni lavoratori dai loro diretti "superiori":

*“Dall'esame delle statistiche delle telefonate del mese di luglio 2009 emerge chiaramente che l'attività di consulente telefonico da te svolta in detto periodo si appalesa alquanto deficitaria e ben al di sotto sia degli standards auspicabili per un normale espletamento di detta mansione sia della media evidenziata dagli altri consulenti telefonici, del team (omissis) e del call center globalmente considerato.”*

E ancora

*“Prendendo ad esempio i dati relativi alla giornata (omissis) luglio, si denota che su 240 minuti teorici di frontline, sei stato in login rispettivamente per (omissis) minuti, con una percentuale di ACW del (omissis) %: nei (omissis) minuti in cui sei stato disponibile a ricevere telefonate sei stata in conversazione per (omissis) minuti rispondendo a (omissis) telefonate (con una media di (omissis) minuti a telefonata . Tali dati, emblematici di tutto un periodo, evidenziano, in sostanza...”*

E ancora, con tono ricattatorio

*“Non ho nessun piacere e alcun interesse a effettuare questo tipo di attività che pure rientra nelle mie competenze e nei miei doveri d'ufficio di Team leader, che forse, da quanto consta dal tono della tua risposta, non ti sono ancora ben chiari.”*

Ci chiediamo: è la voce del padrone che parla o si tratta di qualche imprudente fuga in avanti di qualche *team leader* ansioso o affetto da *voyeurismo* lavorativo? In vista della tanto sospirata convocazione nazionale sul tema dei CAM, che non potrà risolversi con il solito teorema che le indennità valgono la pressione enorme che grava sui lavoratori, chiediamo di conoscere quali sono gli strumenti aziendali certificati in base ai quali vengono effettuati questi monitoraggi individuali. Chiediamo notizia dei database e di tutti gli strumenti di reportistica in possesso dell'amministrazione relativi ai lavoratori del CAM di Cagliari. Auspicando ovviamente che la situazione riguardi solo Cagliari (ma non ci crediamo...). Non sappiamo se la vicenda susciterà l'interesse dell'amministrazione. Forse interesserà di più il Garante della Privacy.