



Quale futuro per il Contact Center di Linear? L'Azienda: "NO COMMENT"

La Direzione di Linear, rispetto ai propri Dipendenti, preferisce l'appalto



A seguito dell'Assemblea del Contact Center di Linear del 23\10 u.s., come condiviso con i lavoratori presenti, abbiamo richiesto un incontro urgente all'Azienda, tenutosi nella giornata di mercoledì.

Nell'ambito dell'incontro, la Direzione di Linear ha inteso evidenziare i dati che, a proprio giudizio, connotano come positiva l'esternalizzazione di parte dell'attività telefonica del Front Office: da aprile ad ottobre Rbs fino al 75% di Service Level, rispetto al 45,6% di Linear da aprile a settembre; Rbs 32 reclami, rispetto ai 37 di Linear su un milione di chiamate gestite.

In tale valutazione, espressa dalla Direzione in maniera sprezzante e senza alcun rispetto per la professionalità dei propri dipendenti, non si tiene assolutamente conto della qualità del lavoro svolto dagli stessi, senza peraltro considerare che la produttività di Linear risulti fortemente condizionata dai malfunzionamenti degli applicativi e da una dotazione informatica estremamente inadeguata.

Anche in merito ai reclami, abbiamo piena convinzione non possano essere presi come riferimento distintivo della qualità, considerando che, parte di quelli attribuiti all'operatività diretta di Linear potrebbero essere riconducibili anche alla gestione della società esterna (Rbs).

In sostanza, la **quantità** ottenuta da Rbs risulta avere maggior valore rispetto alla **qualità** e alla professionalità espressa dai lavoratori di Linear che, in tanti anni, ha permesso di fidelizzare i clienti consolidando il Portafoglio della Compagnia. Ciò che analogamente più volte è stato affermato circa la presunta minore produttività dei colleghi del Back rispetto agli stagisti.

Inoltre, l'Azienda ha dovuto ammettere che, contrariamente a quanto prospettato, il sistema di smistamento delle telefonate non tiene conto del superamento del minuto di attesa, lasciando altresì estrema incertezza sul meccanismo che regola la gestione delle chiamate: nonostante l'Azienda sostenga sia stato destinato ad RBS solo il 17% del traffico telefonico, ciò non chiarisce come in assenza di code a Linear, la contestuale risposta di RBS avvenga soltanto dopo diversi minuti di attesa.

Se ciò non bastasse, l'elemento più grave emerso nella discussione è stata la colpevole reticenza della Direzione di Linear circa le prospettive future del Contact Center, trincerata dietro l'impossibilità di svelare le ipotesi al vaglio per il prossimo Piano Industriale. Questo nemmeno davanti all'evidenza dei fatti che vede il numero dell'organico drasticamente ridotto nel corso degli anni.

L'unica risposta alle nostre critiche, anch'essa di dubbio gusto, è stata quella di rimarcare l'inadeguatezza degli strumenti e dei prodotti, e il pessimo andamento della Compagnia legato però alla precedente gestione, quindi in spregio della maggior parte dei lavoratori che, ai vari livelli, hanno consentito di stare sul mercato negli ultimi 20 anni.

Abbiamo tentato con ogni argomentazione di far comprendere l'importanza di discutere in maniera aperta e trasparente dell'evoluzione del Contact Center di Linear, anche al fine di restituire la giusta serenità a tutti i colleghi che, oggi più che mai, non vedono prospettive certe per il proprio futuro lavorativo. Anche su questo aspetto, l'Azienda è risultata sorda alle nostre pesanti critiche, limitandosi a commentare non vi sia ragione di temere per il proprio posto di lavoro e che *"guadagnare mille euro al mese è più di quanto venga garantito in alcune altre realtà lavorative"* (cit.).

Soltanto al termine di una discussione assai accesa, l'Azienda ha assunto l'impegno di effettuare, non appena possibile, un incontro di maggior chiarezza sulle prospettive future, riservandosi intanto di valutare, su nostra richiesta, ulteriori passaggi a 30 ore per integrare i colleghi passati in altre Strutture, demandando la complessiva verifica dell'Accordo al termine previsto di fine anno.

A fronte di quanto sopra non possiamo che esprimere un giudizio pesantemente negativo sull'incontro e pertanto, qualora non verranno rispettati i termini previsti dal sopra citato Accordo, incontreremo nuovamente i lavoratori per attivare le necessarie iniziative da intraprendere.

Rappresentanza Sindacale Aziendale **LINEAR**
Gruppo



First **CISL** - Fisac **CGIL** - **Fna** - **Snfia** - Uilca **UIL**