



**Non è affatto una novità:** è un bel po' che ci provano, a far controllare i colleghi tra loro, non potendo i capi controllarli loro elettronicamente e singolarmente.

**Lo facevano con i sondaggi** caldi... bollenti... sulle chiamate e le richiamate dei clienti. ora lo fanno, anzi lo fanno fare, sulle chiusure dei reclami lavorati in back office. Vere e proprie lavorazioni inserite tra le normali lavorazioni di reclami!

**Moltissimi colleghi** ci segnalano, lamentandosi di una pressione al limite della vessazione che sembra una degenerazione della buona fede in malafede. Tutto ora viene automatizzato (*robomobile*) quindi inserito tra le altre lavorazioni.

**Il controllo individuale** elettronico sul singolo, ad oggi, è contrattualmente vietato, articolo 57, in ossequio della legge quadro n.300 del '70 (statuto dei lavoratori, art. 4), ma i codici delle esigenze di reclamo lavorate corrispondono a una matricola... la quale corrisponde al singolo lavoratore.

**Così, per non poter operare** tale controllo, il capo delega un lavoratore. tra le attività di back office compare ora quella di **controllo qualità** e, tra l'altro, fare questa attività sottrae tempo e risorse destinate alle lavorazioni "reali".

**Il lavoratore che controlla** il suo collega. Sembrerebbe consentito...

**E invece no**, perché il datore di lavoro agisce per delega, dal capo al coordinatore fino all'addetto e impone lui, a quest'ultimo, il controllo su un altro lavoratore!

**Così facendo**, il controllo, pur eseguito da un collega, è commesso di fatto dal datore di lavoro.

## L'AZIENDA COSA RISPONDE ?