



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 ?