

Alla Direzione Centrale del Personale  
*Dr. Girolamo Pastorello*

Alla Direzione Centrale  
Relazioni Sindacali  
*Dr. Adolfo Bray*

CGIL

CISL

UIL

FLP

SALFI

USB

E p.c. Alla Direzione Centrale Servizi al Contribuente  
*Dssa Ribon*

Ai Cam di

Roma

Pescara

Bari

Torino

Venezia

Cagliari

Salerno

## **OGGETTO: Utilizzo software**

Le RSU e OO.SS. del Cam di Roma rammentano che lo strumento Service Center e tutte le applicazioni software ad esso collegate non hanno mai visto alcun tipo di contrattazione nazionale che ne regolasse l'utilizzo, ancorchè più volte sollecitata dalle varie organizzazioni sindacali. Pertanto un loro utilizzo ai fini di un controllo a distanza sul lavoratore **viola** l'art. 4 della legge 300/70 che vieta espressamente e precisamente "gli impianti e le apparecchiature di controllo che siano richiesti da esigenze organizzative e produttive ovvero dalla sicurezza del lavoro, ma dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori possono essere installati soltanto previo accordo con le rappresentanze sindacali aziendali oppure, in mancanza di queste con la commissione interna. In difetto di accordo, su istanza del datore di lavoro, provvede l'Ispettorato del lavoro, dettando, ove occorra, le modalità per l'uso di tali impianti".

Risulta alle scriventi che presso tutti i Cam si proceda alla rilevazione individuale dei dati attraverso l'utilizzo di software diversamente denominati e ricollegabili al sistema CCpulse di cui le OO.SS. non sono mai state messe a conoscenza, come ad esempio la fantomatica applicazione COGNOS che, a quanto informalmente risulta, nulla può apportare come contributo organizzativo alla gestione dei carichi di lavoro complessivi dei Cam, in quanto i dati aggregati forniti dal CCpulse parrebbero più che sufficienti ad una corretta organizzazione nella gestione quotidiana dell'afflusso di telefonate attraverso i vari canali a disposizione dell'utenza. Si ravvisa pertanto nell'utilizzo di altre applicazioni la mera necessità del controllo a distanza sul singolo lavoratore e non la necessità di rendere efficiente ed efficace il servizio la cui finalità pubblica è indubbia. In relazione all'utilizzo dei dati rilevabili dalle applicazioni citate si sono verificati casi di richiami che utilizzavano i report in possesso della Direzione, evidentemente desunti dai software a disposizione, che consentono analisi ed elaborazioni finalizzate ad ottenere quantificazioni per

singolo dipendente. Si rammenta che i dati di budget sono assegnati alla totalità dell'ufficio proprio in relazione all'impossibilità dell'assegnazione di un obiettivo individuale, non essendo omogeneo il tempo di risposta e non essendo prevedibile il grado di complessità dei problemi affrontati nelle diverse telefonate; pertanto, risulta del tutto sufficiente l'utilizzo del dato aggregato al fine puramente organizzativo.

Quanto esposto a sostegno della vertenza intentata dai lavoratori del Cam di Cagliari, tacciati dall'Amministrazione di essere gli unici a lamentare l'utilizzo improprio degli strumenti software di controllo.

Più volte le OO.SS hanno richiesto incontri a livello nazionale per discutere delle problematiche dei Cam e le richieste sono rimaste inascoltate.

I lavoratori del Cam di Roma chiedono che vengano convocate le OO.SS. nazionali al fine di giungere ad un accordo definitivo sull'utilizzo degli strumenti in possesso dell'Amministrazione ricordando che nessun fine organizzativo potrà mai prescindere dal rispetto dei diritti dei lavoratori sancito dalla L. 300/70 tuttora fortunatamente vigente.

Roma 16/02/2011

RSU Cam di Roma  
*f.to Roberta Miti*  
*f.to Maria Manzi*  
*f.to Pasquale Longobardi*  
*f.to Aldo Marzorati*

OO.SS Cam di Roma  
CISL *f.to. Stefano Cristadoro*  
UIL *f.to Vincenzo Cherubini*  
USB *f.to Giorgio Campagna*