

**SLC - CGIL**  
**FISTel - CISL**  
**UILCOM - UIL**

**Sindacato Lavoratori Comunicazione**  
**Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni**  
**Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione**

---

## COMUNICATO INCONTRO NAZIONALE COMDATA

Il 18 gennaio si è svolto in Assolombarda Milano l'incontro con Comdata ed il Coordinamento nazionale Rsu richiesto dalle Segreterie Nazionali per confrontarsi circa le modalità di utilizzo di due applicativi di sistema che potrebbero configurare un controllo a distanza: Biz Effective e Barra Telefonica Unica.

L'Azienda ha ribadito la necessità di dotarsi di strumenti tecnologici e di un'organizzazione del lavoro opportuna che le permettano di affrontare con successo le sfide difficili a tutti note che attendono il settore dei Contact Center nel quale Comdata vuole mantenere la sua posizione di attore chiave.

Le Segreterie Nazionali hanno espresso la volontà di trattare il delicato tema con tutta l'attenzione necessaria e solo a fronte della condivisione di un percorso chiaro e a tutto tondo.

L'utilizzo di strumenti di controllo, ormai largamente richiesti anche dai committenti, deve rispettare la normativa vigente, escludere che questi possano essere utilizzati al fine del controllo individuale, prevedere dei conseguenti percorsi formativi del personale che permettano l'attivazione di processi aziendali virtuosi tesi a migliorare la qualità del servizio e ritorni positivi sui lavoratori.

Durante la discussione sono state anticipate alcune tematiche già affrontate dalla Commissione Tecnica controllo a distanza che andranno ulteriormente approfondite in sede di coordinamento nei prossimi incontri, quali ad esempio: l'assenza della funzione "hold" sulla barra, il rientro automatico in linea dopo 30 secondi dal termine della pausa ex l. 626, il tempo di After Call Work e la pausa breve.

L'azienda si è detta disponibile a proseguire il confronto sui principi tracciati dalle OO.SS. e tutti i relativi temi posti. Per questo, a valle dell'incontro previsto in sede ministeriale il prossimo 6 febbraio per i siti di Napoli e Padova, sarà fissato un nuovo incontro sui temi suddetti per valutare gli avanzamenti e la costruzione di una possibile ipotesi d'intesa.

Roma, 21 gennaio 2019

LE SEGRETERIE NAZIONALI  
SLC CGIL FISTEL CISL UILCOM UIL