

10 Maggio 2010

RAO

Da fine Aprile agli addetti 119 viene chiesto di presentarsi al cliente, pronunciando il proprio nome e codice identificativo **RAO**.

In questo modo, però, si interpreta male, secondo noi, la delibera AGCOM 79/09/CSP del 14/05/2009 e si addossa agli addetti il compito della identificazione, che invece spetta all'*Operatore del servizio* (l'Azienda).

CHIEDIAMO ALL'AZIENDA DI RIPRISTINARE AL PIÙ PRESTO L'AUTOMATISMO DELLA FONIA **RAO** ED ESORTIAMO TUTTI GLI ADDETTI AL CALL CENTER 119 A NON SOBBARCARSI DI QUESTO ULTERIORE IMPEGNO LAVORATIVO, CHE È L'ENNESIMO FATTORE DI STRESS IN UN SETTORE GIÀ AL LIMITE DELLA SOPPORTAZIONE.

ADDETTO AL CALL CENTER *la risorsa umana che gestisce il servizio telefonico di contatto tra l'operatore e l'utente*

OPERATORE *l'impresa autorizzata che fornisce i servizi, di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva . . .*

SEGRETERIA NAZIONALE
VIA DARDANELLI N. 13 – 00195 ROMA
TEL. 06/3720095/6 – FAX 06/37514885

SETTORE TELECOMUNICAZIONI

WWW.SNATERTLC.IT

SNATERTI@TIN.IT