

**SEGRETERIA NAZIONALE**

Largo A. Ponchielli, 4 – Int. 3
00198 Roma
Tel. 06 4568 6880
C.F. 96660660588
E-mail: uilfpc@uilfpc.it
Pec: uilfpc.nazionale@pec.it

COMUNICATO STAMPA

Ugliarolo (UILFPC): «TANTE PAROLE, MA ZERO FATTI SUI PROBLEMI DEL MONDO DEI CALL CENTER»

Un settore in difficoltà da anni, che continua ad essere lasciato senza una vera strategia di rilancio e tutela dell'occupazione.

Le dichiarazioni di questi giorni sui 100 mila possibili esuberi nel mondo dei call center, (numeri che riteniamo in parte eccessivi) non fanno altro che evidenziare ciò che denunciavamo da tempo: **il settore dell'assistenza alla clientela è in una situazione di forte difficoltà e continua a essere affrontato con troppe parole e pochissimi fatti.**

«Il problema – afferma **Salvo Ugliarolo, Segretario Generale UILFPC** – è che, oltre ad avere interlocutori istituzionali spesso sordi alle nostre richieste, assistiamo anche a comportamenti di alcune aziende che rischiano di accelerare la sostituzione del lavoro umano attraverso l'utilizzo sempre più massiccio di strumenti tecnologici e sistemi automatizzati».

«Per prime, però – prosegue Ugliarolo – **queste aziende devono smettere di utilizzare in maniera impropria questi strumenti.** La tecnologia e l'automazione non possono essere utilizzate semplicemente per smantellare progressivamente il lavoro umano e ridurre il personale. Il rischio, inoltre, è quello di produrre un effetto negativo anche sulla clientela».

«Sempre più spesso – continua il Segretario Generale UILFPC – **il cittadino o il cliente che ha un problema non riesce a entrare in contatto con una persona fisica,** rimanendo intrappolato in sistemi automatici che non sono in grado di risolvere le sue esigenze. E quando il cliente non trova risposte e assistenza adeguata, può arrivare, come estremo gesto, anche a **disdire il proprio contratto e cambiare azienda.** È una dinamica che può riguardare direttamente anche il mondo delle telecomunicazioni, dove la qualità dell'assistenza rappresenta una componente fondamentale del rapporto con il cliente».

In questo senso, **difendere il lavoro umano significa anche difendere la qualità del servizio e la stessa competitività delle aziende.**

«In questo Paese – prosegue Ugliarolo – non esiste un controllo adeguato nemmeno sull'applicazione delle leggi e delle regole già esistenti. A cominciare dalle disposizioni dell'**Agcom**, che prevedono per i servizi di assistenza alla clientela la possibilità per l'utente di poter parlare con un operatore e non essere costretto a interagire esclusivamente con un sistema di risposta automatica (IVR)».



La digitalizzazione e l'intelligenza artificiale non possono diventare un alibi per cancellare migliaia di posti di lavoro o per peggiorare la qualità del servizio offerto ai cittadini e ai consumatori.

L'innovazione deve essere governata, non subita, e deve rappresentare uno strumento per migliorare il lavoro e i servizi, non semplicemente un modo per ridurre il personale.

Per questo, ancora una volta, chiediamo alle istituzioni di **aprire finalmente un confronto serio sul futuro del settore**, mettendo al centro occupazione, qualità del lavoro, formazione, diritti dei lavoratori e qualità dei servizi. Non servono nuovi annunci o tavoli destinati a rimanere sulla carta. **Servono controlli, regole applicate, rispetto dei contratti e interventi concreti.**

«Da troppo tempo attendiamo risposte vere, ma il tempo delle promesse è finito. Di fronte a questa assenza di risposte da parte delle istituzioni non resta che scendere in piazza per difendere il lavoro, l'occupazione e la dignità delle persone. La UILFPC è pronta a mobilitarsi e a sostenere tutte le iniziative necessarie affinché il futuro del settore non venga deciso sulla pelle dei lavoratori».