

Αριθμ. Πρωτ. ΑΝΑΦΟΡΩΝ: 1108
Ημερομ. Κατάθεσης: 1/2/2023



Προς το Προεδρείο της Βουλής των Ελλήνων

ΑΝΑΦΟΡΑ

Για τον κ. Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων

**Θέμα: Οι εργαζόμενοι στην εταιρεία Vodafone καταγγέλλουν επισφαλείς
εργασιακές συνθήκες**

Οι υπογράφωντες Βουλευτές Αδαμοπούλου Αγγελική καταθέτουν προς τον κ. Υπουργό Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων ως αναφορά την επιστολή του Πανελλήνιου Σωματίου Εργαζομένων Vodafone - Πάναφον με θέμα: «Η εργασιακή αξιοπρέπεια στο στόχαστρο της Vodafone και το 2023», στην οποία εκτίθενται οι ψυχολογικές πιέσεις που ασκούνται σε εργαζομένους διαφόρων τμημάτων και ομάδων της εταιρείας, όπως επίσης η εκφραζόμενη εχθρότητα των στελεχών της διοίκησης απέναντι στη συνδικαλιστική δραστηριότητα μελών του Διοικητικού Συλλόγου του Σωματίου.

Επισυνάπτεται η επιστολή.

**Παρακαλούμε για την απάντηση και τις σχετικές ενέργειες και να μας
ενημερώσετε σχετικά.**

Αθήνα, 31 Ιανουαρίου 2023

Οι καταθέτοντες Βουλευτές

Αδαμοπούλου Αγγελική

Αλεξιάδης Τρύφων

Αναγνωστοπούλου Αθανασία (Σία)

Αραχωβίτης Σταύρος

Βαρδάκης Σωκράτης

Βέττα Καλλιόπη

Γκιόλας Γιάννης

Δρίτσας Θεόδωρος

Ελευθεριάδου Σουλτάνα (Τάνια)

Ηγουμενίδης Νικόλαος

Κασιμάτη Νίνα

Κουρουμπλής Παναγιώτης

Λάππας Σπύρος

Μάλαμα Κυριακή

Μάρκου Κωνσταντίνος

Μπάρκας Κωνσταντίνος

Μπουρνούς Γιάννης

Πούλου Παναγιού (Γιώτα)

Ραγκούσης Γιάννης

Σκουρλέτης Παναγιώτης (Πάνος)

Τζούφη Μερόπη

Φάμελλος Σωκράτης

Φίλης Νικόλαος

Φωτίου Θεανώ

Χατζηγιαννάκης Μιλτιάδης

Ψυχογιός Γεώργιος

Η εργασιακή αξιοπρέπεια στο στόχαστρο στη Vodafone και το 2023

- **Απίστευτες ψυχολογικές πιέσεις σε εργαζόμενους διαφόρων τμημάτων και ομάδων**
- **Ανοιχτή εχθρότητα από στελέχη της διοίκησης στη συνδικαλιστική δραστηριότητα και απέναντι σε μέλη του ΔΣ του Σωματείου μας**

Αμέσως μετά τις γιορτές σε πολλά τμήματα της εταιρείας οι πιέσεις που αντιμετωπίζουν πολλοί συνάδελφοι έχουν χτυπήσει «κόκκινο». Τα πρωτεία στην πρωτοφανή εντατικοποίηση κατέχουν για άλλη μία φορά τα τηλεφωνικά κέντρα της εταιρείας και η πολυπληθής διεύθυνση εξυπηρέτησης πελατών, όπου απασχολεί με εργολαβικές συνθήκες και τους πιο χαμηλόμισθους εργαζόμενους.

Όταν σε [προηγούμενη ανακοίνωσή μας τον Νοέμβρη](#) προειδοποιούσαμε πως «... η διοίκηση βουλιάζει την αποτελεσματικότητα των τμημάτων αφού δεν κατανοεί πως ο λογαριασμός με επισφαλείς σχέσεις εργασίας, εντατικοποίηση και μισθούς των 600-700 ευρώ δεν βγαίνει» με αφορμή τις μονομερείς βλαπτικές απόπειρες αλλαγών στο τμήμα enterprise lcn retention επιβεβαιωθήκαμε πλήρως.

Μέσα σε 1,5 μήνα στο συγκεκριμένο τμήμα και στην ολιγομελή ομάδα της SoHo Retention η εντατικοποίηση που έχουν επιδιώξει οι ομαδάρχες της ομάδας εκτελώντας τις κατευθύνσεις της διοίκησης έχει οδηγήσει σε σωρεία καταχρηστικών συμπεριφορών και ουσιαστική διάλυση του έργου του τμήματος, που απασχολείται με το δύσκολο στόχο της διατήρησης των επαγγελματιών πελατών και της διαχείρισης αποσυνδέσεων. Αύξηση κλήσεων, επέκταση θεματολογίας, τεράστιος όγκος πληροφορίας (σταθερή+κινητή) που πρέπει να αφομοιωθεί από τους συνάδελφους. Συνεχείς οχλήσεις των συνάδελφων που βρίσκονται έστω και για λίγο εκτός κλήσεων για να διαχειριστούν αιτήματα και συνεχή meetings σε βάρος του ωφέλιμου εργάσιμου χρόνου, όπου ανακοινώνονται τα ατομικά στατιστικά τους, είναι μέρος της ασφυκτικής πραγματικότητας που δημιουργούν οι προϊστάμενοι στο τμήμα. «Γιατί αυτός τα πάει καλύτερα από εσένα», «έχεις αφήσει τα αιτήματα της ημέρας χωρίς να τα διεκπεραιώσεις», «εγώ όταν ήμουν σε προηγούμενη δουλειά δούλευα και Σαββατοκύριακα και εξτρά απλήρωτη για να βγει η δουλειά μου» είναι μερικές από τις ατάκες των προϊστάμενων, για να δημιουργήσουν μεταξύ των συναδέλφων κλίμα αντιπαράθεσης και να τους πιέσουν να βγάλουν ακόμα περισσότερη δουλειά.

Το πρόσφατο ωστόσο «κατόρθωμα» της διοίκησης στη συγκεκριμένη ομάδα είναι η απαίτηση να δηλώνουν σε ομαδική εφαρμογή μέσω chatting (teams) κάθε λόγο διακοπής των κλήσεων και να ζητούν άδεια για αυτήν ακόμη και αν είναι να πάνε στην WC(!). Όλα αυτά ενώ η κίνηση του κάθε συναδέλφου παρακολουθείται έτσι και αλλιώς στενά μέσω πληθώρας ηλεκτρονικών εφαρμογών (workspace κ.λπ.) που φαίνεται έτσι και αλλιώς τί πράττει. Αυτή η ψυχολογική πίεση και οι παραπάνω καταχρηστικές συμπεριφορές στην ήδη ολιγομελή ομάδα της soho retention έχουν συμβάλει ώστε 2 παλαιοί συνάδελφοι από τους 16 να αναζητήσουν αλλού εργασία και να παραιτηθούν.

Ο όγκος εργασίας που απομένει αντί να αντιμετωπιστεί με προσλήψεις και υποστήριξη στους συναδέλφους αντιμετωπίζεται με μεγαλύτερη πίεση. Φυσικά αυτή η πρακτική επηρεάζει αρνητικά το κύριο έργο του τμήματος που είναι η ελαχιστοποίηση των αποσυνδέσεων και η διερεύνησή τους και όχι απλώς το να απαντούν κλήσεις στους εταιρικούς πελάτες που ζητούν να αποσυνδεθούν. Προκύπτει πλέον το ερώτημα αν ό,τι συμβαίνει σε αυτή την ομάδα αφορά προσωπική αποτυχία κατανόησης και διαχείρισης από τον manager κ. Βλάχο και των διοικούντων σε επίπεδο

τμήματος προσωπικού ή αν υπάρχει στόχος διάλυσης του τμήματος και εξώθησης σε παραίτηση των συναδέλφων μας.

Επειδή το κλίμα πίεσης που έχει δημιουργηθεί με τις παραπάνω καταχρηστικές μεθόδους φθάνει πλέον σε μορφή ψυχολογικής κακοποίησης, καλούμε τους συναδέλφους στη συγκεκριμένη ομάδα άμεσα να αντιδράσουν.

- Να μην υπακούσουν και να μη δίνουν καμία αναφορά σε κανένα προϊστάμενο και να μη ζητούν καμία άδεια αν χρειάζεται να διακόψουν για να πάνε σε τουαλέτα (!), αν ζαλίστηκαν, αν δεν νιώθουν καλά ή αν πρέπει να διεκπεραιώσουν κάποιο αίτημα που απαιτεί η εργασία τους.
- Να σταματήσουν άμεσα να αποδέχονται τη δημοσιοποίηση των ατομικών στατιστικών τους και την πρακτική ατομικής σύγκρισης με τον κάθε συνάδελφό τους καθώς αυτό οδηγεί στον κανιβαλισμό μεταξύ μας.

Καλούμε τη διοίκηση άμεσα να σταματήσει τις ψυχολογικές πιέσεις που ασκεί προς τους συναδέλφους και να προχωρήσει σε προσλήψεις για την αντιμετώπιση του όγκου εργασίας.

Τα όσα συμβαίνουν στο συγκεκριμένο τμήμα -αλίμονο- δεν είναι μοναδικότητα. Στο **enterprise back office**, που ασχολείται με τη διεκπεραίωση αιτημάτων εταιρικών πελατών, έχουμε δεχθεί στο παρελθόν καταγγελίες συναδέλφων για τη διευθέτηση αδειών. Εκεί οι υπεύθυνοι του τμήματος έχουν ζητήσει επιτακτικά στο παρελθόν από συναδέλφους να δηλώσουν συγκεκριμένες ημέρες χωρίς να δέχονται αντιρρήσεις -κατά παράβαση κάθε νομοθεσίας- προκειμένου να βγάλουν το πρόγραμμα του τμήματος, όπως τους εξυπηρετεί. Η πίεση για την ασταμάτητη διεκπεραίωση αιτημάτων «χωρίς ανάσα» και την δήλωση του κάθε δευτερολέπτου στην κυριολεξία, είναι συνεχής. Σε συνέχεια των δηλώσεων «σε όποιον δεν του αρέσει δεξιά και δεξιά» (δείχνοντας την πόρτα) από την *supervisor* του τμήματος γιατί δεν την ικανοποίησαν τα αποτελέσματα ερωτηματολογίου προς τους συναδέλφους, πρόσφατα υπέπεσε στην αντίληψή μας και περιστατικό από την ομαδάρχη του τμήματος που απαιτούσε από συναδέλφους στον εργασιακό χώρο να μην μιλάνε μεταξύ τους και να μην συναναστρέφονται. Η διατύπωση... που προτιμήθηκε ήταν «διαλυθείτε ησυχώς»(!). Το περιστατικό επισημάνθηκε στο meeting του τμήματος από τη γραμματέα του Σωματείου μας για να λάβει από τη συγκεκριμένη ομαδάρχη πρώτα την πλήρη απαξίωση και κατόπιν την πλήρη επιθετική συμπεριφορά της με διακοπές στο λόγο και με ευθείες επιθέσεις στο Σωματείο μας και στη συνδικαλιστική δράση με αναφορές «σωματείο που γράφει σε φυλλάδες»(!), «που λέει ανακρίβειες», επιχειρώντας να θέσει στο meeting συζήτηση για τα προσωπικά στατιστικά της συναδέλφου, ώστε έτσι να αλλάξει το θέμα που είχε προκύψει.

Αντιλαμβανόμαστε πλήρως το άγχος και την εχθρότητα της διοίκησης απέναντι σε κάθε συνδικαλιστική δράση και συσπείρωση και σε κάθε προσπάθεια ενημέρωσης για το τί πραγματικά συμβαίνει στην εταιρεία. Αυτές οι συμπεριφορές προϊσταμένων βρίσκουν έδαφος από το κλίμα, τις γραμμές και τις οδηγίες της διοίκησης. Να υπενθυμίσουμε απλώς πως -ευτυχώς- δεν είμαστε σε χούντα και δεν υπάρχει νόμος για διάλυση «συναθροίσεων των 3 ατόμων». Οι απαράδεκτες αυτές συμπεριφορές και πρακτικές στελεχών θα επιστραφούν όπως τους αρμόζει. Ξεκαθαρίζουμε πως θα υπερασπιστούμε το δικαίωμα στη συνδικαλιστική δράση με κάθε τρόπο.

Ταυτόχρονα στα όσα ήδη έχουμε αναφέρει να προσθέσουμε σε κάθε ομάδα τηλεφωνικού κέντρου τις συνεχείς οχλήσεις αν κάποιος συνάδελφος βρεθεί για λίγο εκτός κλήσεων για οποιοδήποτε λόγο. Την απαίτηση ακόμη για παράλληλες εργασίες (διεκπεραίωση ηλεκτρονικών αιτημάτων στη διάρκεια της κλήσης, παράλληλη και ταυτόχρονη απάντηση σε 2 πελάτες μέσω εφαρμογών chatting, ή και σε 3 πελάτες στο τμήμα 1399 (εταιρική εξυπηρέτηση πελατών). Ακόμη σε παράλληλη απάντηση σε chat ενώ ήδη μιλάς με πελάτη σε κλήση προφορικά στο 5521 (τεχνική

εξυπηρέτηση εταιρικών σταθερών συνδέσεων) κ.ο.κ. **Ταυτόχρονη απαίτηση για τη διεκπεραίωση όλων των παραπάνω σε άπιαστους χρόνους (από 1 έως 3 λεπτά για κάθε συνομιλία).** Όλες αυτές οι συνθήκες εργασίας λειτουργούν ιδιαίτερα επιβαρυντικά στους συναδέλφους που αντιμετωπίζουν συνεχή απόσπαση προσοχής από τις συνεχείς οχλήσεις προϊσταμένων, ενώ καλούνται να ανταποκριθούν σε όλους τους παραπάνω ρυθμούς που δημιουργούν αφόρητο και κυριολεκτικά απάνθρωπο κλίμα.

Είναι ενδεικτικό ακόμη πως:

- Καλυμμένη πίσω από τις εργολαβικές σχέσεις που έχει επιβάλλει σε μεγάλο μέρος της εταιρείας δεν αναγνωρίζει και δεν καταβάλλει σε πολλούς συναδέλφους τις νόμιμες προσαυξήσεις 3ετιών σε όσους τις δικαιούνται.
- Σε μεγάλο μέρος του προσωπικού καταβάλλονται μέσω εργολαβικών σχέσεων οι ελάχιστες νόμιμες αποδοχές.
- Παρουσιάζει αυξημένη παραβατικότητα σε ζητήματα αδειών. Διάφοροι προϊστάμενοι δεν αποδέχονται αιτήματα για χορήγηση αδειών -όπως σχολικής επίδοσης. Στα τμήματα των τηλεφωνικών κέντρων ζητείται επίμονα από τους προϊσταμένους να διασπάται η ετήσια άδεια σε άνω των δύο τμημάτων και να δηλώνονται μόνο συγκεκριμένες ημέρες. Αρνείται συστηματικά την πλήρη εφαρμογή των διατάξεων που αφορούν την χορήγηση άδειας μητρότητας (μορφή αυξημένων ρεπό).
- Απαιτείται από πολλούς νεοπροσληφθέντες σε τηλεφωνικά κέντρα να υπογράφουν για τηλεργασία χωρίς να τους δίνεται ουσιαστική δυνατότητα επιλογής.
- Οι καταχρηστικές συμπεριφορές προϊσταμένων και η ψυχολογική κακοποίηση συναδέλφων σε πολλά τμήματα καταντά καθημερινότητα.
- Η εντατικοποίηση σε πολλά τμήματα με διάφορους τρόπους χτυπά «κόκκινο».
- Διακριτικές μεταχειρίσεις σε μέλη του διοικητικού συμβουλίου του Σωματείου μας (σε αιτήματα που αφορούν το ωράριο ή αιτήσεις για μετακίνηση σε άλλα τμήματα μέσω εσωτερικών αγγελιών ή μέσω παρατηρήσεων για την επίδοση εργασίας τους σε ώρα κινητοποιήσεων κ.ά.).

Μόνη απάντηση μπορεί να είναι η περαιτέρω συσπείρωσή μας και η έμπρακτη κινητοποίησή μας απέναντι σε αυτή την ασφυκτική καθημερινότητα. Καλούμε κάθε συνάδελφο να συμμετάσχει στο Σωματείο, να αντιδράσει απέναντι σε αυταρχικές και απαράδεκτες καθημερινές συμπεριφορές και να πλαισιώσει την προσπάθεια συνολικής κινητοποίησης με στόχο την κατάργηση των εργολαβικών σχέσεων και την υπογραφή Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας με αυξήσεις μισθών.

Πανελλήνιο Σωματείο Εργαζομένων Vodafone - Πάναφον