



COMUNICATO STAMPA

Rischi alla salute per gli operatori call center: il rapporto tecnico UNI

Il documento definisce i pericoli per i lavoratori che utilizzano sorgenti sonore in prossimità dell'orecchio. Non solo telefonisti, ma anche dj, piloti e operatori radio

Milano, 29 novembre 2012 - Rumore nei luoghi di lavoro e rischi per la salute di specifiche categorie di lavoratori particolarmente esposti. E' il tema del nuovo rapporto tecnico 11450 dell'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, sulla "Valutazione dell'esposizione al rumore nei luoghi di lavoro per lavoratori che utilizzano sorgenti sonore situate in prossimità dell'orecchio", ad esempio cuffie e auricolari, oppure cuffie di protezione con sistemi di comunicazione audio.

Il rapporto tecnico UNI descrive i metodi utilizzati per la misurazione dei livelli di pressione sonora che possono essere influenzati da segnali anomali come impulsi, scariche e disturbi elettrici o risonanze di elevata intensità e imprevedibilità. La valutazione del rischio per i lavoratori dipende anche dal tipo di dispositivo utilizzato (monoauricolare o binauricolare), dal modo in cui esso è accoppiato all'orecchio e, ancora, dalla possibilità di regolare il volume della conversazione.

"Si tratta di un documento estremamente importante per due motivi – dichiara Pietro Nataletti di INAIL (Settore Ricerca) e relatore del progetto UNI - innanzitutto perché le norme UNI già esistenti non si applicano al contesto dei call center, per cui si è avvertita chiaramente l'esigenza di una norma ad hoc per il settore; in secondo luogo perché la vasta galassia di operatori che utilizzano i dispositivi all'orecchio (per la telefonia, per i servizi, per le utilities) è costantemente in aumento".

Secondo dati di Assocontact (Associazione nazionale dei contact center in outsourcing) gli addetti ai call center in Italia sono oltre 80mila, impiegati nei servizi all'utenza da parte di banche, assicurazioni, poste, servizi pubblici. *"Ma stiamo parlando di outsourcing – precisa Nataletti – perché se sommiamo la cosiddetta attività 'inbound e outbound' si stima che, solo per il settore della telefonia, ci siano più di 200mila addetti. Da qui l'importanza di una norma in grado di coprire un settore in continua espansione".*

Secondo i dati relativi al 2011 – raccolti da Databank (istituto specializzato in ricerche del settore) - gli addetti sono in maggioranza donne (67%) tra i 20 e i 29 anni e lavorano in aziende localizzate soprattutto al Nord. Considerata, dunque, la giovane età degli impiegati nei servizi di call center la necessità di prevenire danni alla salute è ancora più stringente.

"L'esigenza di disporre di un tale documento –dichiara Daniele Rossi di Telecom Italia – è stata avvertita per garantire al datore di lavoro di poter disporre di una metodologia per valutare il rumore nei call center normata, corretta e ampiamente condivisa".

Ente Nazionale Italiano di Unificazione
Membro Italiano ISO e CEN
www.uni.com

Sede di Milano	Ufficio di Roma
Via Sannio, 2 – 20137 Milano	Via del Collegio Capranica, 4 – 00186 – Roma
Tel +39 02700241, Fax +39 0270024375	Tel +39 0669923074, Fax +39 06 6991604
uni@uni.com	uni.roma@uni.com



Il documento non coinvolge solo gli operatori dei call center ma riguarda tutti quei lavoratori che utilizzano sorgenti sonore attive in prossimità dell'orecchio, come i piloti civili e militari che utilizzano cuffie ricetrasmittenti, i disc-jockey o, ancora, gli operatori addetti alle trasmissioni radio.

Il rapporto tecnico integra le due norme UNI EN ISO 9612 e UNI 9432 che, pur escludendo dal loro campo di applicazione l'esposizione a sorgenti poste vicino all'orecchio o all'interno del condotto uditivo, sono tuttavia le norme generali di riferimento per calcolare il livello di esposizione al rumore giornaliero o settimanale e si aggiunge ad altre norme più specifiche e dettagliate: in particolare la UNI EN ISO 11904-1 che per la determinazione del livello sonoro utilizza la tecnica del microfono posto nel condotto uditivo e la UNI EN ISO 11904-2 che utilizza la tecnica con manichino.

Per Informazioni:

Adnkronos Comunicazione

Fabrizio Galassi

Fabrizio.galassi@adnkronos.com

Tel. 06/5807568 – 336/6722512

UNI

Area Comunicazione

news@uni.com

Tel. 02/70024.471

www.youtube.com/normeUNI

<https://twitter.com/normeUNI>

Ente Nazionale Italiano di Unificazione

Membro Italiano ISO e CEN

www.uni.com

Sede di Milano

Via Sannio, 2 – 20137 Milano

Tel +39 02700241, Fax +39 0270024375

uni@uni.com

Ufficio di Roma

Via del Collegio Capranica, 4 – 00186 – Roma

Tel +39 0669923074, Fax +39 06 6991604

uni.roma@uni.com