

Verbale di Accordo sull'uso di sistemi informatici ai sensi dell'art. 4, comma 1 della Legge n.300/70

Maerne di Martellago 11 maggio 2021

tra

KOINÈ S.R.L.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL
unitamente alle rispettive RSA delle unità produttive di Maerne di Martellago e Padova;

PREMESSO CHE

- L'azienda opera nel mercato del CRM per i servizi di outsourcing, caratterizzato da una intensa concorrenza sia a livello nazionale sia a livello internazionale;
- L'azienda opera anche su contratti di appalto i cui capitolati possono prevedere la registrazione delle telefonate
- gli effetti di diverse situazioni di mercato e di rapporto con i committenti hanno riflessi differenziati sulle commesse e per queste ragioni occorre disegnare un processo di sviluppo atto a mantenere e rafforzare una posizione di leadership nel mercato;
- per far fronte alle esigenze qualitative manifestate e all'obiettivo di uniformare l'azienda al sistema di Gestione della Qualità, nel rispetto delle normative vigenti, e delle relazioni sindacali, si è deciso di intervenire in accordo con le OO.SS. e le RSA/RSU sulla qualità dei servizi offerti alla clientela attraverso idonei e concordati sistemi di monitoraggio;
- in funzione delle condizioni e nel pieno rispetto dei principi contenuti nel presente verbale le parti hanno concordato sulla necessità di definire efficacemente un sistema di "Analisi e monitoraggio a campione della qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela" (c.d. QRS, *Quality Recording System*), salvaguardando la sfera individuale del lavoratore dal controllo della prestazione e da interventi a fini disciplinari oltre che al rispetto della normativa vigente in materia di privacy;
- costituisce comune volontà delle parti regolamentare il tema delle registrazioni telefoniche, ritenendo queste ultime uno strumento utile al miglioramento della qualità dei servizi erogati, rappresentando il costante mantenimento di quest'ultima condizione imprescindibile all'interno del rapporto commerciale con i Committenti;

- i sistemi atti a favorire la crescita della competitività aziendale debbono necessariamente rispettare la dignità e la riservatezza dei lavoratori nell'esecuzione dei loro compiti, conformemente alle disposizioni del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali GDPR (Regolamento UE 2016/679) e sue successive modifiche e/o integrazioni.
- Rimane inteso che i cosiddetti "vocal order" non rientrano nel presente accordo in quanto hanno una regolamentazione propria;

Tutto ciò premesso vi conviene quanto segue:

Le premesse fanno parte integrante del presente Accordo.

Viene identificato un sistema di analisi e monitoraggio a campione della qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela (QRS). Tale sistema verrà impiegato a partire dall'11/05/2021 in via sperimentale, che durerà 12 mesi, con lo scopo quello di proporre azioni di miglioramento nella gestione del contatto telefonico e di garantire un'efficace performance degli operatori. Le finalità di tale sistema saranno:

- la percezione della qualità da parte dei clienti relativamente ai processi e ai servizi erogati;
- la qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela;
- l'identificazione dei servizi erogati nei confronti dei clienti, grazie a processi di formazione e crescita delle maestranze e alla valorizzazione delle loro competenze premesse fanno parte integrante del presente Accordo.

Scopo principale di tali osservazioni saranno l'identificazione e l'esplicitazione degli interventi necessari per il continuo miglioramento dei processi e dei servizi verso i clienti che si rivolgono ai servizi dei Committenti, per adeguarla alle esigenze dei clienti, la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze professionali dei lavoratori, costituendo un presupposto importante per il buon andamento dell'occupazione;

Il sistema sarà regolato come segue:

- la funzione di registrazione sarà effettuata sul 100% delle chiamate, delle quali verrà preso in considerazione un campione significativo del 20% delle chiamate relative ai processi e ai servizi, su base di osservazione trimestrale;
- la garanzia e tutela della privacy del lavoratore e dello stesso cliente, non consentendone il riconoscimento delle registrazioni attraverso:
 - o un sistema di alterazione della voce degli interlocutori (c.d. morphizzazione vocale), con neutralizzazione del timbro vocale;
 - o eliminazione dei primi secondi di conversazione e comunque del codice identificativo del lavoratore per tutta la durata della telefonata.

In coerenza con la normativa vigente sarà data ai lavoratori adeguata e puntuale informazione delle modalità d'uso dei controlli nel rispetto dei principi stabiliti dalla normativa sulla protezione dei dati personali, in particolare con riferimento al Regolamento UE 2016/679 (General Data Protection Regulation).

I dati raccolti saranno trattati secondo la disciplina dettata dal D.lgs 196/2003 novellato dal D.lgs 101/18 e Regolamento 2016/679/UE in materia di protezione dei dati personali, nonché secondo la disciplina lavoristica in materia di impiego di "strumenti dai quali derivi la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori" ex articolo 4, della legge n 300/1970 come modificato dall'articolo 23 del decreto legislativo numero 151/2015.

Nessun utente se non è System Administrator di Koiné, ai sensi del Provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali del 27 novembre 2008 in materia di "Misure ed accorgimenti prescritti ai titolari di trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema", avrà accesso alle funzioni di ascolto o download delle registrazioni non morphizzate;

A garanzia della tutela della privacy del lavoratore e del cliente stesso per ogni singola registrazione/telefonata tutta la conversazione sarà mantenuta non riconoscibile ovvero sarà morphizzata per tutta la sua durata al fine del non riconoscimento o riconducibilità del codice identificativo del lavoratore

L'ascolto delle registrazioni potrà avvenire attraverso un apposito gruppo (Quality Team), composto da almeno un componente della RSA/RSU, a rotazione (finalizzato a concorrere alla tutela delle condizioni di riservatezza dei lavoratori), una risorsa del gruppo formazione e gestione Risorse Umane dell'azienda Koiné.

Il tempo previsto per la conservazione dei tracciamenti per fini relativi al Quality Recording System è di 3 mesi; nel caso in cui non si evidenzi l'esistenza di una possibile frode o incidente di sicurezza di natura rilevante i dati saranno cancellati al superamento del periodo di conservazione previsto.

Nel caso in cui i dati evidenzino l'esistenza di una possibile frode o incidente di sicurezza di natura rilevante o in presenza di attività di indagine, procedimenti amministrativi o giudiziari, gli stessi saranno conservati per il tempo necessario alla conclusione delle azioni avviate a tutela della società e dell'eventuale relativo iter giudiziario o amministrativo.

Tutte le informazioni del sistema verranno rilevate unicamente in forma aggregata. Ne è vietato il riversamento su dispositivi mobili, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, CD ROM, memorie di massa USB e/o la cessione a terzi.

Ogni dato, ogni registrazione, ogni ascolto (anche parziale), nello spirito e nelle prescrizioni di cui all'art. 4 della L. 300/1970, non potrà essere utilizzato su iniziativa dell'azienda per qualsivoglia fine disciplinare o per riconoscimento inquadramentale, professionale o di alcun sistema premiante e/o incentivante.

Le parti, nel ribadire che il sistema Quality Recording System ha un esclusivo valore sotto il profilo delle analisi qualitative, e nel sottolineare che le persone che compongono i gruppi di ascolto sono tenute a mantenere il più stretto riserbo circa le informazioni di cui vengono a conoscenza durante le sessioni di ascolto, concordano che, qualora durante le sessioni di ascolto si dovessero riscontrare registrazioni contenenti il codice dell'operatore, o qualunque altro elemento che consenta di individuare cliente e/o operatore, il gruppo di ascolto provvederà all'immediata eliminazione della singola registrazione e non procederà ad alcuna archiviazione.

Il mancato rispetto di quanto sopra costituisce un comportamento rilevante ai sensi degli artt. 45 e seguenti (Rapporti in Azienda) del Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni, in vigore alla data della firma del presente accordo.

È facoltà del lavoratore, a fronte di reclamo del cliente o del committente o parti terze o di provvedimento disciplinare, richiedere l'ascolto della telefonata o delle telefonate in oggetto con la presenza di almeno un componente RSA/RSU, al fine di poter dimostrare il corretto svolgimento della propria attività.

Le parti convengono inoltre la facoltà di valutare l'eventuale momentanea sospensione del sistema *Quality Recording System*, in caso di violazione delle tutele riconosciute nel presente accordo e ciò fino a quando le parti medesime non abbiano verificato il superamento degli eventuali problemi del sistema e della violazione dei processi condivisi. Superata la fase di avvio, saranno definiti incontri trimestrali tra OO.SS. unitamente alle RSA/RSU e Azienda al fine di monitorare l'andamento complessivo del sistema con riferimento a:

- qualità del servizio e del processo;
- eventuali interventi formativi che risulteranno necessari al fine di migliorare la qualità e la professionalità degli addetti al contact center;
- efficacia del campione di riferimento rispetto al monitoraggio qualitativo, con relativi dati percentuali di ascolto/cancellazione;

- Resta inteso che qualora il Garante della Privacy dovesse emanare disposizioni vincolanti a maggior tutela dei clienti e/o degli operatori, l'Azienda provvederà al relativo recepimento, adattando di conseguenza il sistema *Quality Recording System*.

Letto, confermato e sottoscritto in modalità telematica.

KOINE S.r.L.

SLC – CGIL

FISTel – CISL

UILCOM – UIL

RSA Unità Produttiva Padova

RSA Unità Produttiva Martellago
