

SLC - CGIL
FISTel - CISL
UILCOM - UIL

Sindacato Lavoratori Comunicazione
Federazione Informazione Spettacolo e Telecomunicazioni
Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione

Roma, li 26 luglio 2018

Spett./le ENEL Energia s.p.a.

c.a. Dott. Massimo Bruno
relazioni esterne
massimo.bruno@enel.com

c.a. Dott. Nicola Lanzetta
resp.le attività customer care area mercato
nicola.lanzetta@enel.com

OGGETTO: richiesta sospensione servizio "Afiniti"

Le scriventi Segreterie Nazionali hanno di recente appreso che la Vs. società, in qualità di committente, ha inviato alle aziende cui affida servizi di contact center una comunicazione con la quale informa le stesse che intende avviare una sperimentazione per testare una nuova funzionalità di routing evoluto che, mediante un sistema di intelligenza artificiale, sarà in grado di creare abbinamenti tra le persone chiamanti e l'operatore avvalendosi a tale fine di una multinazionale del settore (Afiniti) che detiene proprietà ed uso del suddetto sistema.

In tali comunicazioni si chiede altresì alle aziende destinatarie di procedere alla modifica o integrazione degli accordi sindacali in atto.

A seguito di tali comunicazioni alcune aziende hanno posto la firma di intese al riguardo come condizionante i volumi di lavoro futuri creando una situazione di tensione tra i lavoratori e con le rappresentanze sindacali.

Riteniamo la questione ponga un insieme di problematiche decisamente complesse che investono sia aspetti di tipo giuslavoristico sia aspetti connessi alla disciplina di tutela della protezione dei dati individuali anche alla luce del recente Regolamento Europeo 2016/679.

In considerazione della complessità e della delicatezza della questione e delle sue potenziali implicazioni, le scriventi Segreterie Nazionali ritengono necessario un approfondimento sulla materia investendone anche gli organi preposti, ragioni per le quali siamo a richiederVi di sospendere la sperimentazione del sistema di intelligenza artificiale, di cui alle Vs. comunicazioni, in attesa dell'esito degli approfondimenti in corso.

Disponibili ad eventuali chiarimenti e/o approfondimenti al riguardo,

Distinti Saluti.

SLC CGIL
M. Del Cimmuto

FISTEL CISL
G. Serao

UILCOM UIL
G.F. Gozzo – P. Mischi