

Verbale di accordo

L'anno 2026, il giorno 12 Gennaio, in call conference si sono incontrate le Segreterie Nazionali e Territoriali SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, UGL Telecomunicazioni, le RSU e la delegazione aziendale di IN & OUT SPA Società Benefit.

Premesso:

- a) che le dinamiche competitive della gestione dei servizi alla clientela devono basarsi sempre di più sul miglioramento continuo delle performance qualitative, che devono essere altresì elementi fondamentali e strategici nelle relazioni con le aziende committenti;
- b) che l'art. 4 della L. n. 300/1970, come da ultimo modificato dal D.lgs. n. 185/2016, prevede che «Gli impianti audiovisivi e gli altri strumenti dai quali deriva anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori possono essere impiegati esclusivamente per esigenze organizzative e produttive, per la sicurezza del lavoro e per la tutela del patrimonio aziendale e possono essere installati previo accordo collettivo stipulato dalla rappresentanza sindacale unitaria o dalle rappresentanze sindacali aziendali»;
- c) che TP Corporate ha in essere un rapporto contrattuale con il Committente "PMI", produttrice di dispositivi per tabacco, finalizzato allo svolgimento in "outsourcing" di attività di assistenza telefonica e via chat alla clientela finale, in merito ai servizi di customer care inbound e telemarketing outbound;
- d) che nel comune e condiviso interesse delle parti si vuole proseguire nella concertazione in atto, al fine di definire e regolamentare la specifica attività resa dalla Società in favore del Committente "PMI ";
- e) che tutte le previsioni inserite nel testo di accordo siglato tra le parti in data 27 Luglio 2020 sono da intendersi qui integralmente richiamate;
- f) che altresì tutte le previsioni inserite nel testo sono inquadrata nell'ambito delle prerogative riservate alle RSU in materia di controllo a distanza, tenuto conto delle specifiche esigenze imposte dalla predetta committenza e delle correlate necessità di adeguamento del contesto produttivo aziendale.

Tanto premesso, si conviene quanto segue:

- a) Le premesse formano parte integrante e costitutiva del presente accordo.
- b) Le Parti convengono di procedere alla sottoscrizione di un accordo integrativo, che si pone quale complemento e aggiornamento rispetto all'accordo sottoscritto in data 27 luglio 2020.

- c) L'accordo integrativo si rende necessario a seguito dell'introduzione di nuovi strumenti da parte del Committente per la gestione delle attività di assistenza ai clienti. Di seguito sono riportate tutte le informazioni necessarie sulle modalità di utilizzo di tali strumenti e sulle relative implicazioni in materia di trattamento dei dati personali.
- d) L'Accordo disciplina le modalità di utilizzo dei predetti sistemi rispettando i principi di proporzionalità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza previsti dal Regolamento UE 2016/679 e non eccedenza prevista dalla normativa privacy, oltre al rispetto di quanto previsto dall'art.4 legge 300 del 1970 e dal CCNL Telecomunicazioni. Di seguito il Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) e Responsabile capo per la privacy Gilles Paoletti, email: EMEAPrivacyOffice@emea.teleperformance.com;
- e) Le Parti condividono che l'implementazione di tale sistema non ha altra finalità che quella evidenziata nel presente verbale di accordo sindacale, e che, nell'ambito di tali finalità sono comprese tutte quelle connesse alla gestione del rapporto di lavoro ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, comma 3, L. 300/1970, e che i dati individuali raccolti, con eccezione delle richieste di accesso da parte dell'Autorità giudiziaria o amministrativa, le fattispecie di rilevanza penale, i casi lesivi del patrimonio aziendale e di evidenza di comportamento illecito, non potranno essere utilizzati per definire avanzamenti di carriera o a fini disciplinari.
- f) Il sistema che si intende implementare da parte di "PMI", denominato "**Consumer Interaction Intelligence**" (**CII**), è una soluzione tecnologica fornita dalla società Qualtrics che consente di integrare e analizzare le interazioni tra gli agenti dei CSC e i clienti, provenienti da diversi canali (voce, chat, email). CII ha l'obiettivo di migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi di assistenza clienti, fornendo strumenti per la formazione, il supporto operativo e il miglioramento delle competenze degli agenti, oltre a favorire l'analisi degli indicatori relativi all'organizzazione e alla qualità del servizio. Le principali funzionalità di CII includono:
 - 1. l'integrazione delle interazioni estraendo i dati dalle piattaforme di Computer Telephony Integration (CTI) e Customer Relationship Management (CRM), combinando le informazioni in un formato unico e strutturato;
 - 2. la trascrizione delle registrazioni vocali tramite tecnologie di intelligenza artificiale (voice-to-text);
 - 3. l'analisi delle interazioni tramite algoritmi di intelligenza artificiale, con produzione di reportistica utile alla comprensione e al miglioramento continuo dei processi.

L'implementazione del sistema CII non ha in alcun modo finalità sostitutive del personale attualmente impiegato nelle attività operative, inclusi i lavoratori dell'area Assistenza Qualità. Al contrario, il sistema è concepito come strumento di supporto e di formazione continua, volto a migliorare l'efficacia e la professionalità del lavoro svolto. In ogni caso, l'azienda si impegna a garantire la piena tutela sindacale dei lavoratori dell'area Assistenza Qualità e, qualora si

rendesse necessario un diverso impiego, a ricollocarli in mansioni equivalenti o di pari dignità, assicurando continuità occupazionale e valorizzazione delle competenze acquisite.

I dati trattati nel sistema comprendono: dettagli sulle interazioni (ad esempio canale, direzione, tempi di attesa e conversazione), contenuti delle conversazioni (estratti da registrazioni audio, trascrizioni di chat, email), informazioni di ticketing (ad esempio verbatim, tassonomia, prodotto) e metadati associati. La raccolta dei dati dalle piattaforme di CTI e CRM avviene tramite upload controllato, progettato per garantire by design un trattamento proporzionato e limitato ai soli dati strettamente necessari e pertinenti, in conformità alla normativa privacy. A tal fine, sono state implementate specifiche misure tecniche e organizzative, tra cui:

1. il sampling (campionamento statistico) che consente di ridurre la quantità di dati integrati in CII, selezionando solo una percentuale limitata ma rappresentativa delle interazioni con i consumatori;
2. il morphing (distorsione) della voce degli agenti nelle registrazioni audio, per impedire l'identificazione dell'agente tramite la propria voce;
3. la rimozione dei metadati a livello di agente nei file delle interazioni, minimizzando così le informazioni identificative sugli agenti trattate in CII;
4. il masking (oscuramento) dei dati personali sensibili o non necessari, applicato sia ai contenuti testuali sia ai file audio e alle trascrizioni, mediante processi automatici di redazione dei dati personali riferiti sia ai consumatori sia agli agenti; la definizione di un periodo di conservazione (retention) dei dati limitato al tempo strettamente necessario per le finalità previste, con cancellazione automatica al termine del periodo stabilito;
5. l'implementazione di misure di sicurezza quali crittografia server-side, segregazione dei bucket, gestione granulare dei permessi di accesso e tracciamento delle operazioni tramite log di sistema, a garanzia dell'accountability in ogni fase del trattamento;
6. i server utilizzati per gestire la soluzione di PMI e i relativi processi operativi sono ubicati all'interno dell'Unione Europea, in particolare i server utilizzati per gestire la soluzione di PMI si trovano in Irlanda mentre quelli dedicati alla gestione dei processi operativi sono situati Germania;
7. i report qualitativi generati dalla soluzione PMI saranno resi disponibili a TP da parte di PMI mediante un repository online (portale web). PMI fornirà ai SV, Quality Assurance, Trainer e allo staff impegnato sulla commessa PMI le credenziali di accesso e le procedure di visualizzazione dei report qualitativi generati dalla soluzione. I report saranno disponibili in lettura senza possibilità di personalizzazione o modifica. Nessuna persona TP avrà la possibilità di estrarre dati ma solo i report preconfezionati in autonomia da PMI;
8. il tempo di retention delle chiamate che vengono analizzate dal sistema di PMI solo dopo che sia avvenuta la procedura di cancellazione dei dati personali dei Clienti e degli agenti, è di 90 giorni.

Tali misure sono state progettate per tutelare la riservatezza degli agenti e garantire che le informazioni trattate siano utilizzate esclusivamente per le finalità di fornire indicazioni formative e di supporto alle attività lavorative senza alcuna implicazione disciplinare o produttiva, nel rispetto dei principi di proporzionalità e della tutela della dignità dei lavoratori.

Per ogni ulteriore aspetto relativo al trattamento dei dati personali nell'ambito delle attività di Customer Service Center, si invita a fare riferimento all'Informativa Privacy per Business Partner di PMI, disponibile all'indirizzo <https://www.pmiprivacy.com/italy/it/business-partner/>.

IN & OUT SPA Società Benefit

SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, UGL TELECOMUNICAZIONI