

## VERBALE DI ACCORDO

Addì 04 Febbraio 2013 presso la Sede Call Center One Marcon si sono incontrati

La Call Center One SRL rappresentata dall'amministratore delegato Andrea Salvagno

e

OO.SS. territoriali FISTEL CISL rappresentata da Mauro Vianello, unitamente alle RSA dell'unità produttiva.

### Premesso che

- la Società Call Center One SRL, con sede e operativa in Marcon in via lombardi 14, ha stipulato con Enel Energia (di seguito "il Cliente") contratti per attività di Fornitura di servizi, aventi ad oggetto la prestazione di attività di assistenza telefonica commerciale e tecnica;
- la Società Call Center One SRL ha analiticamente illustrato alle RSA ed alle OO.SS. i livelli qualitativi che devono essere osservati nell'esecuzione dei contratti di committenza, livelli qualitativi che costituiscono clausola essenziale dei contratti di Fornitura;
- la Società Call Center One SRL ha illustrato alle RSA ed alle OO.SS. le caratteristiche tecniche e le modalità di funzionamento dei sistemi di controllo della qualità, la funzionalità degli strumenti e degli applicativi volti esclusivamente a migliorare la qualità dei servizi svolti e le modalità di conservazione ed elaborazione dei dati;
- la Società Call Center One SRL ha evidenziato le tipologie di controlli che potranno essere effettuati sull'attività svolta dai lavoratori per soddisfare le esigenze di qualità necessarie per la corretta esecuzione del contratto di Fornitura e per garantire la qualità commerciale dei servizi espletati.
- Costituisce comune volontà delle parti regolamentare il tema delle registrazioni telefoniche, ritenendo queste ultime uno strumento innovativo ed importante per il miglioramento della qualità del servizio, rappresentando il costante mantenimento di quest'ultima condizione elemento imprescindibile del rapporto commerciale con il committente;
- l'utilizzo dei sistemi e degli strumenti relativi agli applicativi connessi alle piattaforme telefoniche, sia direttamente di proprietà di Call Center One SRL che del "Cliente" dovrà avvenire nel rispetto dell'art. 4 comma 2, Legge 20 maggio 1970 n. 300 e del D. Lgs. 30 giugno 2003 n.196;
- i sistemi atti a favorire la crescita della competitività aziendale in un contesto di continua evoluzione tecnologica debbono necessariamente rispettare la dignità e la riservatezza dei lavoratori nell'esecuzione dei loro compiti, conformemente alle disposizioni del D.Lgs. n.196/2003 e sue successive modifiche e/o integrazioni.

**Tutto ciò premesso le Parti hanno convenuto e concordato quanto segue:  
le premesse sono parte integrante e sostanziale del presente Accordo**

- a. le premesse sono parte integrante e sostanziale del presente Accordo
- b. viene identificato un sistema di "analisi e monitoraggio della qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela". Tale sistema, atto ad esaminare la percezione della qualità da parte dei clienti relativamente ai servizi erogati nonché la qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela, verrà impiegato dalla Società sul sito di Marcon non prima del 6 Febbraio 2013. Le finalità di tale osservazione 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 del "Cliente", l'aggiornamento della formazione degli operatori di Call Center One SRL per adeguarla alle esigenze dei Clienti, la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze professionali dei lavoratori;



c. Il sistema di cui al punto b) viene convenzionalmente regolamentato prevedendo:

- i. L'avvio della registrazione delle chiamate relativo ai processi e ai servizi;
- ii. La suddetta registrazione avverrà su un campione significativo delle chiamate nella misura massima del 20% su base di osservazione trimestrale. Le chiamate registrate saranno orientativamente concentrate nel periodo iniziale delle diverse campagne promozionali e di introduzione di nuovi processi di gestione; L'ascolto delle telefonate selezionate all'interno del 20% di cui sopra, dovrà permettere di avere un campione rappresentativo dei fenomeni analizzati e con un tetto non superabile assunto pari al 5% massimo delle chiamate registrate;
- iii. A garanzia e tutela della *privacy* del lavoratore e dello stesso Cliente, per ogni singola registrazione tutta la conversazione sarà mantenuta "*non riconoscibile*" in fase di riascolto attraverso un sistema di alterazione elettronica della voce (*morphing*). Con la medesima finalità, e nel solo caso in cui la registrazione inizi con la presentazione dell'operatore, saranno sistematicamente omessi dalla registrazione i primi secondi della conversazione (ed eventualmente la chiusura della telefonata in caso di ripetizione della presentazione del nome e/o codice dell'operatore); sarà in oltre impossibile associare in ogni caso i file audio alla registrazione dell'operatore che ha gestito la telefonata attraverso un sistema di rimescolamento. Si procederà in oltre ad eliminare l'orario e la data di registrazione della chiamata.
- iv. Le registrazioni di cui sopra saranno "ascoltate" da specifiche funzioni di qualità appositamente individuate ed incaricate dall'Azienda. Ai gruppi di ascolto parteciperà almeno una RSU\RSA della sede interessata. A riguardo l'azienda si impegna a dare un congruo preavviso alle RSU\RSA (almeno tre giorni). In caso di assenza della RSU, le Parti si danno reciprocamente atto che l'azienda procederà nelle attività di riascolto nel pieno rispetto delle disposizioni contenute nel presente atto.
- v. le registrazioni saranno "*criptate*" e conservate per un periodo massimo di 90 giorni, periodo oltre il quale si procederà alla loro automatica cancellazione. Sarà consentito un periodo di conservazione maggiore esclusivamente in caso di richiesta o messa a disposizione delle registrazioni all'Autorità Giudiziaria. Le registrazioni verranno conservate in database elettronici separati da altri database aziendali e saranno criptati in modo tale che non possano essere trasferiti od ascoltati su applicativi o media player diversi da quelli aziendali che sono protetti da apposite credenziali di autenticazione e dal "logging" delle operazioni.
- vi. Nell'ipotesi in cui durante le citate sessioni di riascolto emergessero elementi identificativi del singolo operatore e/o della clientela (anche su segnalazione della RSU), il file audio verrà immediatamente eliminato dalla lista delle registrazioni e non si darà luogo ad alcuna forma di archiviazione. Ciò al fine di sottolineare il senso di responsabilità a cui gli incaricati al riascolto sono chiamati al fine di garantire la riservatezza dei lavoratori. Il mancato rispetto di quanto sopra riportato, nonché degli obblighi previsti dalle disposizioni contenute nel presente Accordo, costituisce comportamento rilevante ai sensi degli articoli 45 e seguenti del Contratto Collettivo Nazionale per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni del 23 ottobre 2009 e delle vigenti disposizioni di legge.
- vii. la Call Center One SRL, in relazione alle finalità di controllo di cui sopra e a dati di cui dovesse essere in diretto possesso, individua esclusivamente il Responsabile Risorse Umane e il Responsabile IT quali soggetti abilitati ad accedere o ad autorizzare l'accesso ai dati previa informativa ai componenti della Commissione aziendale dedicata. L'accesso ai dati avverrà secondo il rispetto della normativa in materia di *privacy* del lavoratore con la garanzia di riservatezza delle informazioni acquisite. L'accesso ai dati derivanti da attività di controllo, avverrà, pertanto, da parte dei soggetti autorizzati, in linea con le disposizioni del Codice della Privacy;



- viii. La società Call Center One SRL ha l'obbligo di informare i lavoratori delle norme di comportamento e di utilizzo dei sistemi, ponendo in essere le opportune iniziative di formazione, anche a seguito di aggiornamento dei software applicativi. In sede di prima applicazione del sistema verrà fornita ai lavoratori l'informativa sul trattamento dei dati personali ex art. 13 D.LGS 196/03 (Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali). Sarà inoltre fornita alla clientela, in fase di collegamento con l'operatore, una specifica comunicazione in merito alla registrazione della chiamata e alle relative finalità della registrazione stessa.
- d. Le analisi sui dati generati dai sistemi avranno forma aggregata e avranno finalità di tipo statistico e sono mirate alla valutazione del livello di servizio offerto alla clientela e comunque non finalizzate a monitorare l'attività del singolo lavoratore.
- e. I dati circa l'attività lavorativa svolta, desumibili dai sistemi in uso per le finalità tecniche, produttive e organizzative sopra indicate, giuste le prescrizioni di cui all'art. 4 L.300/70, non possono essere utilizzati ai fini valutativi e disciplinari nei confronti del lavoratore, salvo che costituiscano oggetto di specifica richiesta da parte della magistratura o di un autorità pubblica competente. In tali casi – per quanto compatibile con la legge – deve essere prevista l'informazione al lavoratore dell'avvenuto accesso, con riferimento a data, ora, motivazione e specifica informazione registrata.
- f. Al fine di monitorare l'applicazione del presente accordo, le Parti si danno atto che sarà costituita contestualmente una Commissione a livello aziendale con i rappresentanti RSU\RSA e delle OO.SS. firmatarie del presente accordo, al fine di effettuare riunioni periodiche, anche su richiesta delle RSU\RSA/OO.SS con particolare riferimento a: 1) qualità del servizio; 2) Interventi formativi necessari al miglioramento della qualità e della professionalità degli operatori; 3) efficacia del campione di riferimento rispetto al monitoraggio qualitativo, con relativi dati percentuali di ascolto\cancellazione; 4) monitoraggio attività del gruppo di ascolto.
- g. Le parti convengono di stabilire una fase di start up del sistema di controllo e monitoraggio. Sino al 30 marzo 2013 gli incontri di cui al punto "f" saranno mensili o a richiesta delle parti. Durante detto start up le Parti si riservano la facoltà di valutare l'immediata sospensione del sistema di controllo, qualora dovessero emergere delle violazioni al sistema di tutele riconosciute nel presente accordo, sino al superamento degli eventuali problemi\violazioni.

Resta inteso che qualora il Garante della Privacy dovesse emanare disposizioni vincolanti a maggior tutela dei clienti e degli operatori, l'Azienda provvederà al relativo recepimento, adattando di conseguenza il Sistema.

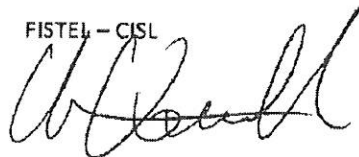
#### **Campo di applicazione**

Il presente accordo si applica nella sede Call Center One di Marcon (Ve) per la sola commessa del "Cliente" e viene stipulato ai sensi e per gli effetti del disposto di cui all'art. 4 L. 300/70

*Letto, confermato e sottoscritto.*

Call Center One SRL  
Call Center One S.r.l.  
Via G. Ferro 13  
30174 Mestre (VE)  
Tel. 041.8940119  
P.IVA 02115930204

FISTEL - CISL



RSA

