

Roma, 09 gennaio 2013

Spett.le
Vodafone
c.a.: dott. Massimo Forbicini
dott.ssa Rosanna Maserati
sede

Oggetto: Chiarimenti sul funzionamento sistema QRS.

Spett.le Vodafone,

ci sono giunte in queste ultime settimane, segnalazioni da alcuni territori che, come Azienda state procedendo ad effettuare dei monitoraggi di registrazione su chiamate arrivate sui Vostri Call Center senza la presenza del Sindacato, così come previsto da accordo sottoscritto in data 23 Luglio 2010 "Analisi e monitoraggio a campione della qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela (Quality Recording System, di seguito QRS)".

Vi segnaliamo che l'accordo in essere prevede al paragrafo 3 comma e: "Ai gruppi di ascolto parteciperanno le RSU e/o dipendenti con incarichi sindacali con il fine di concorrere alla tutela della riservatezza dei lavoratori ... etc." Pertanto Vi esortiamo a tenere un comportamento in linea con quanto sottoscritto con le Organizzazioni Sindacali onde evitare di incorrere al punto 6 "le parti, inoltre, convengono, in caso di violazioni delle tutele riconosciute nel presente accordo, sull'immediata sospensione del sistema QRS ... etc."

Facciamo presente che, qualora ci fossero utilizzi del sistema che nel tempo si sono modificati l'Azienda deve convocare la Commissione Controllo a Distanza per verificare eventuali modifiche alle procedure, con il fine di accertarsi che il nuovo sistema non possa effettuare nessun controllo a distanza sui lavoratori di Vodafone.

Certi di un Vostro sollecito riscontro porgiamo Distinti Saluti.

Le Segreterie Nazionali
SLC-CGIL FISTEL-CISL UILCOM-UIL