

Verbale di accordo

12
In data 11 dicembre 2006 si sono incontrati:

- la società TELECARE S.r.l.;
- le Segreterie Regionali di SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL e le RSU.

Premesso che :

per quanto previsto dall'art.4 L300 / 1970 sono stati compiuti approfondimenti finalizzati a salvaguardare la libertà e la riservatezza dei lavoratori, coniugandole con le esigenze aziendali di carattere organizzativo e produttivo;

al fine di poter garantire ai clienti un livello di servizio ad alta qualità nei processi di Customer Care, la Società utilizza i sistemi di gestione denominati Siebel, che consentono una gestione integrata dell'abbonato;

la Società ha descritto le strutture e le funzionalità di tali sistemi confermando che le stesse hanno esclusivamente finalità di organizzare l'attività produttiva e non sono finalizzate alla misurazione, né al controllo dell'attività dei singoli lavoratori;

in particolare, i sistemi Siebel consentono ad oggi la visualizzazione del codice personale di accesso (login) assegnato agli operatori ed il loro nominativo, determinando così l'astratta possibilità di un controllo a distanza.

Ciò premesso le parti, ai sensi e per gli effetti di cui all'art 4, co. 2, St. Lav. , convengono quanto segue.

Le parti condividono che le configurazioni video del sistema Siebel relative ai contatti con i clienti ed alle esigenze chiuse ed aperte, essendo finalizzate esclusivamente all'organizzazione dell'attività produttiva, non devono visualizzare il nominativo dell'operatore interessato, ma soltanto un codice o numero di login.

Quanto sopra deve essere assicurato anche con riferimento ad analisi sul data base ed alla reportistica Siebel, fatte comunque salve specifiche richieste da parte della Magistratura o delle Autorità ed eventuali reclami o contestazioni da parte dei clienti.

Per l'implementazione di quanto sopra, le parti concordano di costituire una apposita commissione, costituita da 3 membri per parte, che verifichi lo stato di avanzamento delle modifiche indicate, la cui realizzazione richiederà sia analisi a livello di sistema che valutazioni degli impatti sull'organizzazione del lavoro.

Le riunioni della commissione avranno cadenza trimestrale e lo stato di avanzamento sarà oggetto di informazione alle OO.SS. ed alle RSU.

Per quanto attiene il sistema CC Pulse, la Società conferma che lo stesso ha la finalità di analizzare e monitorare i volumi del traffico telefonico per ottimizzare i carichi di lavoro rispetto agli obiettivi aziendali di servizio.

Le parti, in considerazione di tali finalità e della loro importanza, condividono l'esigenza di attivare un percorso comune di analisi, sia sotto il profilo tecnico che organizzativo, sulle funzionalità di CC Pulse, che consenta di elevare la disponibilità delle informazioni sull'attività lavorativa a livello di singola squadra, così da scongiurare forme di controllo a livello individuale, anche in modo residuale ed indiretto.

Le attività di cui sopra saranno oggetto di specifico aggiornamento trimestrale per la commissione e si svolgeranno entro e non oltre il 30 Giugno 2008, in considerazione dei livelli di complessità, dell'impatto sull'organizzazione del lavoro e dei costi prevedibili.

In ogni caso, per quanto disposto dall'art.4 L 300 / 1970, le parti confermano che l'eventuale gestione di dati ed informazioni relative al personale da parte del sistema Siebel e dei sistemi collegati, CC Pulse incluso, risponde esclusivamente a finalità di carattere organizzativo dell'attività lavorativa, non ponendo in essere in alcun modo forme di controllo a distanza dell'attività, né potendo costituire presupposto per azioni di carattere disciplinare o, comunque, valutativo nei confronti dei singoli lavoratori.

Infine, la Società si impegna a svolgere attività di comunicazione e formazione nei confronti del personale coinvolto nell'utilizzo del sistema Siebel per un utilizzo dello stesso nello spirito e nei contenuti sopra evidenziati.

In seguito, le parti hanno discusso del Progetto Qualità, finalizzato al monitoraggio ed al miglioramento della qualità del servizio ai clienti per determinare azioni di intervento formativo e di miglioramento professionale.

Per tali obiettivi l'Azienda effettuerà periodicamente analisi sul servizio alla clientela di customer care che verranno svolte da personale appartenente alle unità di staff della Direzione CRM, specificamente informato ed addestrato anche sulle modalità operative.

La modalità di effettuazione delle analisi consisterà anche nell'ascolto in remoto di un campione di chiamate, che verranno esclusivamente orientate alle finalità di cui sopra, senza porre in atto in alcun modo attività di valutazione del personale a livello individuale o di controllo sulle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa a distanza e si svolgerà nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy, sia nei confronti del personale, che dei clienti.

L'effettuazione delle analisi verrà preceduta da una specifica informazione alle OO.SS. ed al personale con indicazione delle giornate, delle fasce orarie e delle relative modalità del progetto.

Inoltre, l'Azienda si renderà disponibile ad illustrare alle RSU le modalità di effettuazione del Progetto Qualità anche in fase operativa, con modalità da concordare preventivamente.

Al termine delle fasi del progetto le informazioni ricavate verranno diffuse a livello aziendale e di OOSS, prescindendo completamente da qualsiasi collegamento con il personale coinvolto.

Ancora in tema di art.4 L 300/1970 la Società conferma che gli impianti di telecamere collocati presso la sede aziendale sono esclusivamente finalizzati alla tutela del patrimonio aziendale ed alla sicurezza, non avendo le rilevazioni relative alcun utilizzo di carattere disciplinare o di controllo.

Infine, la Società conferma che gli impianti di telecamere installati presso la sede aziendale, ivi compresi quelli installati all'interno della centrale telecomunicazioni esistente presso la sede di Sestu, sono esclusivamente finalizzati alla tutela del patrimonio aziendale e della sicurezza.

Tali impianti avranno esclusive finalità di salvaguardia delle tecnologie e del patrimonio aziendale e di monitoraggio e supervisione delle operazioni di manutenzione e di adeguamento tecnologico, non ponendo in essere in alcun modo forme di controllo a distanza dell'attività, né potendo costituire presupposto per azioni di carattere disciplinare o, comunque, valutativo nei confronti dei singoli lavoratori.

Con quanto sopra, le parti considerano di aver ottemperato anche a quanto previsto dall'art. 4 L 300/ 1970.