

Verbale di Accordo

Addì _____, in Roma

tra

TIM S.p.A.

e

**SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL e UGL Telecomunicazioni nazionali e territoriali
unitamente al coordinamento nazionale delle RSU**

premesso che

- l'utilizzo delle tecnologie in uso al personale per lo svolgimento della prestazione di lavoro assume per TIM un ruolo fondamentale nel più generale piano di recupero di produttività ed efficienza, nella prospettiva di migliorare la qualità del servizio e anche di valorizzare le competenze professionali dei lavoratori mediante il monitoraggio oggettivo dell'andamento dell'attività e la conseguente possibilità di assegnazione selettiva di ruoli e funzioni sempre più confacenti alle naturali propensioni delle persone;
- le OOSS, pur rendendosi conto del decisivo impatto della tecnologia applicata all'organizzazione del lavoro in termini di qualità del servizio, di incremento della produttività ed efficienza dell'organizzazione, ritengono fondamentale trovare soluzioni sostenibili che sappiano salvaguardare la dignità e riservatezza delle persone;
- le modifiche normative sopravvenute in materia di controllo a distanza (art. 4 della legge n. 300 del 1970), in attesa di sistematici chiarimenti applicativi da parte del Garante Privacy e del Ministero del Lavoro, sono attualmente oggetto di incertezze interpretative. Ciò pur avendo il Garante Privacy con provvedimento n. 303 del 2016 precisato che possono ritenersi strumenti di lavoro ai sensi dell'art. 4, comma 2, della legge n. 300 del 1970 i *“servizi, software o applicativi strettamente funzionali alla prestazione lavorativa”* quali, a titolo esemplificativo, il *“servizio di posta elettronica offerto ai dipendenti (anche mediante attribuzione di account personale) e gli altri servizi della rete aziendale, fra cui anche il collegamento ai siti internet”*;
- le Parti intendono con la presente specifica intesa avviare un percorso sperimentale che, a partire dalle vigenti intese aziendali in materia di controlli a distanza, definisca una prima evoluzione delle regole contrattuali di riferimento per gli applicativi utilizzati nello svolgimento della prestazione di lavoro in una prospettiva di effettivo e moderno contemperamento delle rispettive esigenze;

- il presente accordo, se pur nella prospettiva sperimentale che lo caratterizza, è stipulato con la finalità di sostenere gli investimenti e tutelare i livelli occupazionali mediante il recupero di produttività ed efficienza dell'organizzazione seguendo un innovativo modello di contemperamento che tende a valorizzare il ruolo della contrattazione collettiva anche negli ambiti che la vedrebbero esclusa all'esito delle recenti novità legislative;

si conviene quanto segue

Sistemi applicativi strategici

1. Ai fini della presente intesa sono considerati “sistemi applicativi strategici”, inclusivi dei sistemi di monitoraggio della qualità del servizio e delle produttività connessa, i sistemi tecnologici di *work force management* e di gestione direttamente funzionali all'erogazione di prestazioni e servizi alla clientela quali, a titolo esemplificativo:
 - le piattaforme di customer care per le attività di front-end e di back office (CRM/DBSS, TTM);
 - i sistemi di routing, dispacciamento delle attività, gestione dei trouble tickets e di assistenza tecnica (barra telefonica, piattaforma Genesys, WFO, WFMU, WFM, e-STAR), nonché i sistemi di geolocalizzazione connessi allo svolgimento della prestazione di lavoro (GEOLOC);
 - i sistemi di tracciatura delle chiamate finalizzati alla tutela della clientela;
2. Per garantire l'elevata qualità dei servizi alla clientela (sfruttando appieno le opportunità di sviluppo degli *skill*, delle capacità, della produttività e dei risultati operativi offerte da tali specifici sistemi informatici comunque impiegati nello svolgimento della prestazione di lavoro) le Parti, ferme restando le intese aziendali già esistenti per la legittima installazione degli impianti, precisano che i dati tramite di essi rilevati potranno essere trattati nel rispetto di quanto qui di seguito esplicitato.
3. Tutti i dati rilevati mediante i sistemi applicativi complessi, anche tra di loro incrociati, saranno utilizzati per ragioni di sicurezza e tutela del patrimonio aziendale, per migliorare la qualità del servizio, anche in termini di tempi di risposta alle esigenze della clientela e di gestione dei reclami, monitorare l'andamento delle attività e dei livelli di servizio e per monitorare l'andamento della produttività del lavoro.
4. I dati individuali potranno essere trattati per la predisposizione di percorsi di formazione mirata o di *coaching* delle persone, per la definizione di percorsi professionali coerenti con le attitudini della persona, per il funzionamento di sistemi di incentivazione economica

individuale, per la gestione di eventuali reclami del cliente, per fare fronte ad eventuali richieste dell'autorità giudiziaria, per esigenze di tutela del patrimonio aziendale.

5. I dati individuali non saranno utilizzati a fini disciplinari, salvo il caso di dolo o colpa grave (legge 604/66).
6. I dati individuali saranno visibili in tempo reale, o con i tempi oggi previsti dai sistemi di riferimento, solo dal diretto interessato e dalle strutture di governo. I dati saranno visibili in tempo differito (il giorno successivo) dalle strutture preposte alla gestione e formazione delle persone, che ne garantiscono la protezione. I componenti di team di lavoro avranno accesso, oltre che ai propri dati personali, solo ai dati di performance media del team.
7. Restano ferme le disposizioni relative al *verbal ordering*.
8. L'Azienda potrà adottare procedure di registrazione anonima delle interazioni con la clientela per analizzare la qualità erogata per tipologia di problemi o richieste, il grado di soddisfazione del cliente, la professionalità degli operatori ed incrementare la produttività del servizio. Il sistema eliminerà tutti i dati personali relativi al dipendente ed al cliente e adotterà sistemi di *morphing* della voce con conseguente, contestuale, distruzione degli originali con le registrazioni in chiaro. In particolare, le registrazioni e le trascrizioni dei contatti saranno rese anonime contestualmente alla rispettiva produzione con flusso senza soluzione di continuità e gli originali cancellati immediatamente in modo automatico senza alcuna possibilità di ascolto o lettura anche ai sensi delle disposizioni del D.Lgs. 196/2003. Tale anonimato sarà garantito, appena conclusa l'attività automatizzata e protetta di clusterizzazione delle informazioni del cliente (quali ad esempio classe di età, tipologia di spesa in relazione ai servizi attivati, ecc.). Per le registrazioni e le trascrizioni memorizzate ed anonimizzate attraverso sistemi di *morphing* della voce e criptatura\cancellazione dei dati sensibili, il sistema non consentirà in alcun modo il ripristino successivo delle versioni originali. Le registrazioni e le trascrizioni anonimizzate saranno conservate in apposito database separato dagli altri database aziendali e non sarà possibile trasferirli o ascoltarli su applicativi o media player diversi da quelli aziendali che saranno protetti da apposite credenziali di autenticazione e dal log in delle operazioni. Eventuali file che dovessero presentare ancora elementi di riconoscibilità dell'operatore e del cliente saranno immediatamente cancellati. Il livello al quale il sistema permetterà di operare estrazioni e analisi dei dati della performance erogata dai lavoratori sarà quello del modulo/cluster/skill di appartenenza (non meno di 6 persone). L'eventuale necessità della previsione della durata massima di conservazione dei dati anonimizzati ed il procedimento automatizzato e protetto di clusterizzazione delle informazioni relative al cliente sarà sottoposto all'attenzione del Garante per la protezione dei dati personali. Tali nuove modalità di analisi qualitative e quantitative, operate nel rispetto della legislazione in tema di privacy, non consentiranno il controllo a distanza della prestazione del singolo lavoratore. I dati, oggettivamente anonimi, non potranno in ogni caso essere utilizzati per motivi disciplinari.

Altri applicativi e sistemi informatici

9. Ai fini del presente accordo sono considerati “altri applicativi e sistemi informatici” gli strumenti informatici utilizzati per rendere la prestazione di lavoro ma non direttamente connessi all'erogazione di servizi qualificanti alla clientela. Si tratta di strumenti normalmente impiegati nello svolgimento delle mansioni quali, a titolo esemplificativo: computer e relativi sistemi operativi, mail, web, software, applicativi (es. SAP)
10. I dati rilevati tramite tali strumenti verranno trattati normalmente in forma aggregata, anonima o automatizzata e, solo a fronte di specifiche e qualificate esigenze che verranno specificate nei regolamenti aziendali (ad esempio: accertamenti dell'autorità giudiziale, presunzioni di comportamenti illeciti e/o gravi violazioni contrattuali, tutela della sicurezza e del patrimonio aziendale, monitoraggio del funzionamento del servizio, sicurezza e integrità dei sistemi informatici, ecc...), in forma individuale. Ove si renda necessario rilevare dati individuali gli stessi non potranno in ogni caso essere trattati per contestazioni inerenti l'intensità della prestazione lavorativa ed il relativo rendimento. E' in ogni caso escluso l'utilizzo di tali dati per l'applicazione di sanzioni disciplinari di tipo conservativo.

Disposizioni finali

In coerenza con la normativa vigente sarà data ai lavoratori adeguata informazione delle modalità d'uso degli strumenti e di effettuazione dei controlli. I dati oggetto della presente intesa saranno trattati e conservati secondo i principi stabiliti dalle norme sulla privacy – per il tempo strettamente necessario - in appositi data base consultabili solo dai soggetti individuati in funzione della finalità della rilevazione.

I dati aggregati rilevati ai sensi del presente accordo saranno oggetto di specifica informativa su richiesta delle OOSS firmatarie, decorso un semestre dalla prima applicazione.