

Verbale dei lavori dell'Osservatorio Nazionale controllo a distanza

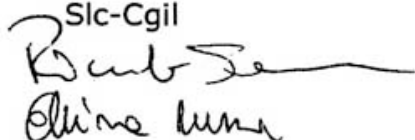
Il giorno 17 giugno 2011, in Roma, presso la sede di Assotelecomunicazioni si è riunito l'Osservatorio Nazionale sul controllo a distanza costituito ai sensi dell'art. 1, lettera B) del CCNL 23 ottobre 2009.

Le Parti, a conclusione dei lavori avviati il 28 maggio 2010 convengono sui contenuti del documento allegato che forma parte integrante del presente verbale.

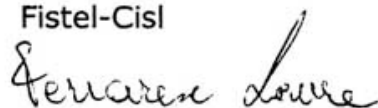
Componenti dell'Osservatorio

OO.SS.

Slc-Cgil


Roberto De Simone

Fistel-Cisl


Ferraresi Loure

Uilcom-Uil



Imprese


Edouardo Diogo

Francesco Lorenzini

Luca Spizzit

Roberto Di

Solide


Assotelecomunicazioni


Umberto Rinaldi

Pire


Documento delle Parti sulle buone pratiche in materia di controlli a distanza

Premesso che rimane competenza esclusiva delle RSU discutere e stipulare accordi in materia di controllo a distanza, le parti (Asstel-Confindustria, SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL), dopo aver esaminato i principali accordi sindacali in materia, stipulati ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 4, secondo comma legge 300/1970, nelle aziende che applicano il CCNL TLC (accordi che hanno ad oggetto i sistemi di processo, produttività, qualità e supporto al lavoro), individuano, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 1, lettera B) del vigente CCNL, come contenuti comuni e buone prassi che:

- 1) Sono spesso costituite commissioni tecniche e/o osservatori specifici, di natura bilaterale e paritetica tra le Parti, dove le aziende in particolare illustrano preventivamente (anche fornendo apposita documentazione) le caratteristiche tecniche, le finalità e le modalità di funzionamento dei sistemi volti a migliorare la qualità del servizio e del lavoro. Comunicando altresì, le aziende, le modalità di conservazione ed elaborazione dei dati, la funzionalità degli strumenti, degli applicativi e dei sistemi utilizzati nella gestione dei processi aziendali, secondo uno spirito di trasparenza e buona fede.
- 2) Gli approfondimenti tecnici sono indirizzati alla migliore comprensione degli strumenti e all'individuazione delle procedure migliori a tutela della dignità e della riservatezza del lavoratore, tenendo conto delle esigenze di carattere organizzativo e produttivo in un contesto di continua evoluzione tecnologica.
- 3) L'utilizzo dei sistemi e degli strumenti avviene nel rigoroso rispetto del dettato legislativo (art. 4 comma 2, l. 20 maggio 1970 n. 300; d.lgs 30 giugno 2003 n. 196 e più in generale, normativa in materia di privacy).
- 4) I sistemi sono quelli finalizzati a:
 - a) ottimizzare la gestione dei processi operativi di particolare rilevanza per il business aziendale;
 - b) monitorare attraverso idonei e innovativi sistemi le attività a supporto degli operatori nella gestione del cliente e per garantire che i servizi siano in linea con le esigenze qualitative richieste dai clienti;
 - c) individuare gli interventi formativi al fine di migliorare la qualità e professionalità degli operatori.



- 5) Le analisi sui dati generati dai sistemi hanno finalità di tipo statistico e sono mirate alla valutazione del livello di servizio offerto alla clientela e comunque non sono finalizzate a monitorare l'attività del singolo lavoratore.
- 6) Il livello di aggregazione (team, modulo, gruppo di lavoro) su cui operare le estrazioni di dati e reportistica delle attività è adeguato alle finalità perseguite dalle aziende e coerente con l'organizzazione aziendale, e comunque con procedure non finalizzate al controllo a livello di singolo lavoratore.
- 7) I dati circa l'attività lavorativa svolta, desumibili dai sistemi in uso per le finalità tecniche, produttive e organizzative sopra indicate, non possono essere utilizzati a 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, anche a seguito di segnalazione formale del cliente alle stesse. 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.
- 8) La conservazione dei dati avviene in strutture e data base protetti con adeguati livelli di sicurezza: la conservazione dei dati deve essere ragionevole e in ogni caso non eccedere il periodo massimo previsto dalla legge per la specifica fattispecie, allo scadere del quale i dati devono essere cancellati.
- 9) A livello aziendale sono individuate, in relazione alle finalità dei sistemi, le funzioni/strutture aziendali abilitate ad accedere o ad autorizzare l'accesso ai dati. L'accesso ai dati avviene per il tramite di procedure definite dalle Parti e atte a tutelare la privacy del lavoratore e a tutelare la riservatezza delle informazioni acquisite. L'accesso a tali informazioni da parte delle funzioni indicate avviene, pertanto, in linea con le disposizione del Codice della Privacy.
- 10) Al fine di migliorare la qualità del servizio erogato alla clientela le Parti possono definire sistemi di analisi e monitoraggio a campione della qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela, anche svolta congiuntamente dall'azienda committente e dal fornitore di servizi in outsourcing. Tale monitoraggio avviene senza riconoscimento del lavoratore. In nessun caso vi è una correlazione organizzativa diretta sul singolo lavoratore tra input del committente e eventuali interventi dell'outsourcer.
- 11) L'azienda mette a conoscenza i lavoratori delle norme di comportamento e di utilizzo dei sistemi ponendo in essere le opportune iniziative di formazione, anche a seguito di aggiornamenti del software applicativo.



