

## Verbale dei lavori dell'Osservatorio Nazionale controllo a distanza

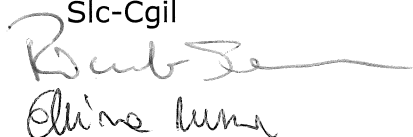
Il giorno 17 giugno 2011, in Roma, presso la sede di Assotelecomunicazioni si è riunito l'Osservatorio Nazionale sul controllo a distanza costituito ai sensi dell'art. 1, lettera B) del CCNL 23 ottobre 2009.

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

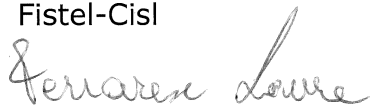
### Componenti dell'Osservatorio

OO.SS.

Slc-Cgil

  
Olindo Luna

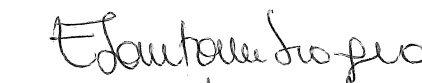

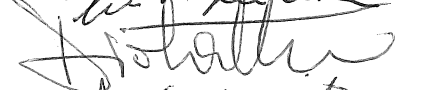



Fistel-Cisl

  
Ferraresi Loure

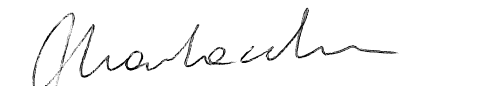


Uilcom-Uil



Imprese

  
Santarelli  
  
Pizzarello  
  
Liguori  
  
Di Lorenzo  
  
Roberto  
  
Solide

Assotelecomunicazioni

**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 disposizioni 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.



2



- 12) Le tutele in materia riconosciute ai lavoratori degli operatori committenti possono essere estese anche ai dipendenti degli operatori in outsourcing operanti sui medesimi sistemi, fatta sempre salva la necessità di accordo sindacale con le competenti RSU della specifica azienda.

Roma, 17 giugno 2011

### Componenti dell'Osservatorio

#### OO.SS.

##### Slc-Cgil

Rob Senen  
Elisa Luna

##### Fistel-Cisl

Ferrarese Laura

##### Uilcom-Uil

gpl pbr

#### Imprese

Tommaso Biagio  
Francesco Porcari  
Luigi Mezzan  
Stella  
De Cuprio  
Roberto  
Giacinto Poma  
Stella B. Red

#### Assotelecomunicazioni

Francesco  
Ulla B. Duman  
Roberto Senen