VERBALE DI ACCORDO
SULL'USO DEGLI IMPIANTI E DELLE APPARECCHIATURE INFORMATICHE AI SENSI E PER GLI EFFETTI DI CUI ALL'ART. 4 DELLA LEGGE n.300/1970

Il giorno 9/12/2003

tra

Telecom Italia Wireline

e

Coordinamento Nazionale delle Rappresentanze Sindacali Unitarie, in rappresentanza delle RSU Telecom Italia, assistito dalle Organizzazioni sindacali SLC/CGIL, FISTEL/CISL, UILCOM/UIL

premesso che:

- le parti si sono incontrate in commissione tecnica nel corso di diverse riunioni nei mesi precedenti, conformemente agli impegni assunti a livello nazionale nell'incontro del 16.1.2003;

- al fine di poter offrire ai clienti il livello di servizio atteso e di assecondare la crescita e lo sviluppo dell'offerta commerciale, Telecom Wireline ha ritenuto di dover adeguare le proprie infrastrutture tecnologiche a supporto dei processi di customer care, ricorrendo a nuovi sistemi dotati di maggiori capacità e potenzialità;

- l'Azienda ha illustrato, fornendo documentazione di supporto, il sistema di gestione del contatto con la clientela (Customer Relationship Management denominato Siebel), utilizzato a livello nazionale, che consente una maggior autonomia da parte dell'operatore nella gestione integrata della relazione con il cliente. L'Azienda ne ha inoltre evidenziato le diverse funzionalità, sottolineando come questo sia esclusivamente finalizzato ad una logica di gestione one to one del cliente e di risoluzione in linea della maggior parte delle richieste che vengono avanzate;

- ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, secondo comma, L. 300/1970 sono stati compiuti, in sede di commissione tecnica, approfondimenti finalizzati a salvaguardare e compatibilizzare la tutela della dignità e riservatezza del lavoratore con le esigenze aziendali di carattere organizzativo e produttivo e la continua evoluzione tecnologica;

si conviene quanto segue:

1) Sistema informatico CRM-Siebel

In merito al sistema informatico CRM Siebel, l'Azienda - coerentemente con la documentazione fornita ed allegata al presente accordo - ha descritto la struttura dello stesso, che comprende l'area del customer contact (contatti col cliente ed esigenze) e quella dell'order management (gestione ordini e contratti).

Il livello minimo al quale il sistema permette di operare le estrazioni di dati è quello rappresentato dal cd. modulo/nucleo, con le precisazioni nel seguito riportate.

Per quanto riguarda i contatti con i clienti, le esigenze chiuse e quelle aperte non compare il nominativo dell'operatore ma solamente il numero di matricola.
L'Azienda precisa che tale limitata visibilità relativa alle esigenze aperte e assegnate all'operatore risponde esclusivamente a necessità organizzative interne di celerità ed efficacia nella gestione del processo lavorativo col fine ultimo di rendere un miglior servizio al cliente e non è finalizzata ad una misurazione dell'attività del singolo lavoratore.

Quanto all'order management, la disponibilità del nominativo dell'operatore è necessaria per permettere una corretta interazione tra l'operatore medesimo ed i colleghi di altre funzioni interessate e per verificare il buon fine dell'ordinativo emesso garantendo l'efficacia verso il cliente del processo produttivo nel suo complesso.

Fermo restando quanto sopra, non e' consentito l'accesso al database contenente la reportistica delle attività svolte dal singolo operatore, fatta comunque salva una richiesta della magistratura o un reclamo del cliente per cui sarà garantita la tracciabilità delle lavorazioni.

Tale limitata visibilità dei dati risponde esclusivamente alle finalità sopradescritte e le informazioni raccolte non possono essere comunque utilizzate come elemento di contestazione disciplinare al singolo lavoratore.

Sono introdotte tempestivamente le opportune modifiche tecnologiche volte a limitare le potenzialità del sistema e ad individuarne utilizzi coerenti con quanto convenzionalmente definito.

Le parti si danno atto che i sistemi interfacciati/correlati al CRM sono regolamentati secondo quanto sopra convenuto.

2) Approfondimenti in merito all'introduzione dei sistemi informativi

Le parti valutano positivamente il lavoro svolto dalla specifica Commissione e riconoscono, anche per il futuro la valenza dello strumento individuato come il più rispondente per un approfondimento congiunto riguardante le caratteristiche, le potenzialità e le finalità delle apparecchiature e dei sistemi informatici più

significativi in uso nell'ambito organizzativo considerato, fermo restando la titolarità negoziale dei soggetti firmatari della presente intesa.

La Commissione, inoltre, approfondirà prioritariamente gli aspetti e le tematiche relative al telelavoro domiciliare in ambito INFO 12 – anche alla luce dei confronti effettuati e di quanto esistente in materia - e successivamente quelli relativi al Work Force Management impiegato nella funzione Rete.

3) Monitoraggio delle intese sottoscritte

Le parti, al fine di consentire un efficace monitoraggio, nello spirito e nei contenuti, della presente intesa istituiscono un apposito Comitato paritetico, formato da 3 componenti per parte, che si deve attivare sollecitamente su richiesta di ciascuna delle parti, con lo scopo di verificare il rispetto di quanto convenuto nella stessa, con la finalità di proporre tempestivamente idonei correttivi, anche di carattere tecnico, in caso di eventuali violazioni.

Inoltre, con riferimento all'accordo del 19.2.2002 sul sistema informatico Lucent Avaya Definity, sottoscritto dalle stesse parti, si conviene sull'opportunità prioritaria di estendere il campo di verifica e intervento del suddetto Comitato anche all'insieme dei contenuti di tale accordo con particolare riferimento all'impraticabilità ed all'esclusione di qualsiasi forma di controllo a distanza sul singolo lavoratore.

L'Azienda si impegna infine a svolgere attività di formazione e sensibilizzazione nei confronti dei gestori/fruitori dei sistemi informatici, per un utilizzo delle apparecchiature e dei sistemi coerenti con lo spirito e i contenuti delle intese sottoscritte.