

VERBALE DI ACCORDO SINDACALE

In data 02/02/2024 si sono incontrati in videoconferenza, la società GPI spa., rappresentata da Roberto Bertolini e Giovanni Orestano

E

Le OO.SS. territoriali di Catania: Giovanni Stella e Stefania Rizzo, Slc-Cigl; Anna Orifici, Fistel-Cisi; Francesco Siciliano, Uilcom; Mancari Giuseppe, Ugl-Tlc;

in relazione all'utilizzo del software **Quality recording system (QRS)** finalizzato a soddisfare esigenze organizzative e produttive volte al miglioramento della qualità del servizio.

Premesso che:

- La società GPI spa ha stipulato con Vodafone contratti aventi ad oggetto la prestazione dei servizi di contatto telefonico, verifica documentale e gestione della clientela;
- In funzione delle condizioni e nel rispetto dei principi contenuti nel presente verbale, le parti hanno concordato sulla necessità di definire efficacemente un sistema di "Analisi e monitoraggio a campione della qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela" (definito QRS), salvaguardando la sfera individuale del lavoratore dal controllo della prestazione e da ogni intervento a fini disciplinari e/o valutativi, oltre che il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali;
- Costituisce comune volontà delle parti regolamentare il tema delle registrazioni telefoniche, ritenendo queste ultime uno strumento utile al miglioramento della qualità del servizio, rappresentando il costante mantenimento di quest'ultima condizione imprescindibile all'interno del rapporto commerciale con il committente Vodafone;
- I sistemi atti a favorire la crescita della competitività aziendale debbono necessariamente rispettare la dignità e la riservatezza dei lavoratori nell'esecuzione dei loro compiti, conformemente alle disposizioni del D.lgs. 196/2003 e sue successive modifiche e/o integrazioni.
- Il presente accordo sul tema delle registrazioni telefoniche è relativo alla sola commessa Vodafone.

Tutto ciò premesso le parti hanno convenuto quanto segue:

1. Le premesse sono parte integrante e sostanziale della presente intesa
2. Viene individuato un sistema di analisi e monitoraggio a campione della qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela c.d. QRS
3. Tale sistema verrà impiegato dalla società sul sito di Paternò a partire dal 1° febbraio 2024 per analizzare le seguenti fasi del processo:
 - a. La percezione della qualità da parte di clienti, relativamente ai processi e ai servizi erogati;
 - b. La qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela;

Le finalità principali di tali osservazioni saranno l'identificazione e l'esplicitazione degli interventi necessari per il continuo miglioramento dei processi e dei servizi verso il cliente che si rivolgono ai servizi del committente Vodafone, l'aggiornamento della formazione degli operatori GPI, per adeguarla alle esigenze dei clienti, la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze professionali dei lavoratori, costituendo un presupposto importante per un buon andamento dell'occupazione;

Il sistema QRS è così articolato:

- a. Una funzione di registrazione di un campione significativo delle chiamate relative ai processi e ai servizi nella misura del 60% su base di osservazione trimestrale.
- b. L'ascolto delle chiamate selezionate all'interno del 20% di cui sopra, dovrà permettere di avere un campione rappresentativo dei fenomeni analizzati e con un tetto non superabile assunto pari al 3% delle chiamate gestite su base trimestrale

Si concorda quanto segue

1. Premesse

Le premesse fanno parte integrante del presente accordo.

2. Definizione

Il software QRS è un sistema di analisi e monitoraggio a campione della qualità dei processi e dei servizi di contatto telefonico, verifica documentale e gestione della clientela, finalizzato ad accertare che le attività oggetto dei Contratti siano effettuate a regola d'arte e in conformità alle prescrizioni dei contratti stessi.

Il Software prevede:

- la determinazione di un criterio di registrazione (automatico, randomico ed elaborato sulla base di parametri statistici che ne garantiscono la rappresentatività e significatività),
- la registrazione delle chiamate secondo il criterio impostato,
- l'accesso all'interfaccia di fruizione delle registrazioni,
- la valutazione dei campioni.

A tutela della privacy del lavoratore, le registrazioni non sono riconducibili all'operatore che ha gestito la chiamata grazie ad un sistema di rimescolamento né tantomeno risultano riconoscibili grazie all'alterazione elettronica della voce dell'operatore e del cliente (morphing). Sono, inoltre, omessi sistematicamente e automaticamente dalla registrazione i primi secondi della conversazione nel corso dei quali l'operatore comunica al cliente i suoi dati identificativi; se al termine della chiamata l'operatore ripete al cliente i propri dati identificativi, anche questa fase viene automaticamente eliminata dalla registrazione.

Nell'ipotesi in cui, durante gli ascolti delle chiamate emergessero elementi identificativi del singolo operatore il file audio viene immediatamente eliminato dalla lista delle registrazioni.

Le registrazioni vengono conservate, in ogni caso per un tempo non superiore a 90 giorni (e successivamente cancellate) in database elettronici separati da altri database aziendali e sono criptate in modo tale che non possano essere trasferite o associate su applicativi o su media player diversi da quelli aziendali. Il campione delle registrazioni viene analizzato dal Software attraverso controlli automatici o viene affidato ad un partner esterno (di seguito, il "Partner") che avrà accesso al Software e che, a seguito dell'ascolto della registrazione, sempre in forma anonima e morphizzata, procederà alla valutazione associando il campione ad una checklist scelta in base al processo interessato per l'individuazione di eventuali causali di conformità/non conformità che verranno sottoposte a successive eventuali controdeduzioni da parte della Società.

Vodafone, in qualità di committente, potrà effettuare controlli a campione sulle valutazioni affidate al Partner, sempre in forma anonima e morphizzata, e al solo scopo di verificare l'aderenza del servizio affidato alla Società alle previsioni contrattuali.

Gli esiti delle analisi o dei report sono generati automaticamente dal Software in forma aggregata, con finalità di tipo statistico e sono mirate alla valutazione del livello di servizio offerto alla clientela e, comunque, non finalizzate a monitorare l'attività del singolo lavoratore. Il Software genera all'interno del sistema dei report, resi disponibili nell'ambito dello stesso o tramite mail di Vodafone e alla Società.

3. Finalità, tutele e rispetto della normativa di legge.

La funzionalità del Software non è diretta a controllare la prestazione lavorativa ma, per esigenze organizzative e produttive, ad accrescere la qualità del servizio.

I dati relativi a tale funzionalità saranno trattati esclusivamente in ragione delle finalità produttive ed organizzative di cui in premessa, con esclusione di altre finalità di utilizzo connesse al controllo del lavoratore e della prestazione lavorativa, nel pieno rispetto del GDPR e della normativa nazionale italiana in materia di protezione dei dati personali, con conservazione del dato nei modi e per i tempi previsti dal presente accordo in relazione alle finalità connesse all'utilizzo della descritta tecnologia. Oltre alla disciplina di protezione dei dati, deve essere rispettata anche la disciplina lavoristica in materia di impiego di "strumenti dai quali derivi la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori" art. 11, comma 1, lett. A e 114 del Codice Privacy e art. 4, comma 1 L. 20 maggio 1970, n. 300 come modificato dall'art. 23 D.Lgs. n. 151/2015.

Pertanto, la Società dichiara che il software identificato come "QRS" è esclusivamente finalizzato al miglioramento della qualità del servizio in favore del committente Vodafone e sarà utilizzato dalla stessa sulle commesse gestite dalla stessa a favore del Committente Vodafone.

- c. Un meccanismo di selezione delle chiamate registrate per team e per data al fine di procedere all'ascolto mirato delle chiamate relativamente ad uno specifico range temporale e tematico di un processo/servizio/prodotto;
- d. A garanzia e a tutela della privacy del lavoratore e dello stesso cliente, non consentendone il riconoscimento per ogni singola registrazione, tutta la conversazione sarà mantenuta "non riconoscibile" attraverso l'alterazione della voce dell'operatore e del cliente, mediante l'utilizzo del sistema definito "Morphing". Al fine di evitare l'identificazione dell'operatore, saranno inoltre sistematicamente omessi dalla registrazione della conversazione la fase di presentazione dell'operatore (ed eventualmente la chiusura della telefonata, in caso di ripetizione della presentazione dell'operatore). Sarà inoltre impossibile, in ogni caso, associare il file audio alla registrazione del singolo operatore che ha gestito la telefonata (a titolo esemplificativo qualora venisse menzionato/richiesto il nome dell'operatore la registrazione verrà bloccata e successivamente eliminata). I file audio saranno criptati in modo da impedire il trasferimento e l'ascolto degli stessi su applicativi e/o media players differenti dagli specifici sistemi aziendali a ciò dedicati e protetti attraverso le apposite credenziali di autenticazione, dal processo di autorizzazione e dal logging delle operazioni;
- e. Si procederà all'ascolto delle registrazioni attraverso un apposito gruppo composto da almeno due RSU/RSA (con il fine di concorrere a tutelare le condizioni di riservatezza), un team leader e/o coach formatore. A tal proposito l'azienda provvederà a convocare le RSU/RSA con almeno 3 giorni di preavviso e a garanzia del corretto funzionamento del processo verranno calendarizzate le date degli ascolti; qualora le RSU/RSA non fossero in grado di partecipare alle sessioni di ascolto, le parti si danno reciprocamente atto che l'azienda procederà nelle attività di ascolto qualitativo, nel pieno e rigoroso rispetto delle regole condivise con il presente verbale di accordo.
- f. Tutte le informazioni del sistema verranno rilevate unicamente in forma aggregata;
- g. Ogni incaricato che ascoltando la registrazione dovesse individuare elementi identificativi del singolo operatore e/o cliente, anche su segnalazione delle RSU/RSA partecipanti al processo di ascolto, sarà tenuto ad interrompere l'ascolto della registrazione.

5. Le parti nel ribadire che il sistema QRS ha un esclusivo valore sotto il profilo delle analisi qualitative e nel sottolineare che le persone che compongono i gruppi di ascolto sono tenute a mantenere il più stretto riserbo circa le informazioni di cui vengono in possesso durante le sessioni di ascolto (al fine di tutelare la privacy delle persone e al fine di tutelare le strategie commerciali dell'azienda), concordano che qualora durante le sessioni di ascolto si dovessero riscontrare registrazioni contenenti il codice operatore, o qualunque altro elemento che consenta di individuare cliente e/o operatore, si interromperà l'ascolto e non si procederà ad alcuna forma di archiviazione. Il mancato rispetto di quanto sopra, nonché degli obblighi previsti dalle disposizioni contenute nel presente accordo, costituisce comportamento rilevante come previsto dal CCNL per il personale da imprese esercenti servizi di telecomunicazioni del 12/11/2020 e delle vigenti disposizioni di legge

- L'art. 4 delle Legge 20 marzo 1970 n. 300, così come modificato dall'art. 23, comma 1, del D.lgs. 14 settembre 2015 n. 151 e dell'art. 5, comma 2, del D.Lgs. 24 settembre 2016 n. 185, prevede che ogni dato, ogni registrazione, ogni ascolto (anche parziale), non potrà essere usato dall'azienda per qualsivoglia fine disciplinare e/o valutativo della performance individuale,
- la Società ha dichiarato che il Software è conforme alle vigenti leggi in materia di protezione dei dati personali previste dal D.lgs. 196/2003 e s.m.i., ai Provvedimenti del Garante della Privacy e al GDPR.

Tenuto conto che

- l'Accordo quadro "Principi e regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi di CRM/BPO" del 21.2.2019 prevede, al punto 1.3, la definizione di Linee Guida di Settore in materia di nuovi software a tutele dei lavoratori, e che le stesse costituiranno il punto di riferimento per l'utilizzo della tecnologia di cui in Premessa.

Le parti, che intendono disciplinare l'utilizzo del predetto software identificato come "QRS", come richiesto dal Committente Vodafone volontariamente adottato dalla Società

RB

La Società garantisce che tale tecnologia sarà utilizzata nel rispetto della dignità e della personalità dei lavoratori, come previsto dallo Statuto dei Lavoratori e che i dati raccolti, fermo le richieste di accesso da parte delle Autorità competenti, non potranno essere utilizzati a fini disciplinari per la valutazione delle performance individuali o per determinare forme di retribuzione individuale o avanzamenti di carriera o costrizione di qualsivoglia gruppo/modulo operativo diverso dai preesistenti.

La Società garantisce che:

- a. l'utilizzo della suddetta tecnologia non determinerà in alcun modo discriminazioni lavorative e professionali del singolo operatore e/o di gruppi di essi;
- b. l'utilizzo della suddetta tecnologia non potrà in alcun modo determinare lo spostamento dell'operatore ad altre attività o la modifica del suo orario di lavoro e/o team e/o "coda" di appartenenza;
- c. l'utilizzo della tecnologia di cui sopra non inciderà sul bilanciamento delle attività per i singoli operatori, né potrà comportare l'utilizzo di dati sensibili afferenti i medesimi;
- d. saranno avviati processi formativi ad hoc finalizzati ad uniformare il livello professionale degli operatori con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio erogato. Tali processi prescindono dagli esiti dell'attività del Sistema oggetto del presente accordo essendo esso basato sull'impossibilità di risalire all'identità degli operatori;
- e. la tecnologia utilizzata non consente l'identificazione degli operatori che gestiscono le chiamate; i dati acquisibili sono esclusivamente quelli compatibili con gli scopi indicati;
- f. L'informativa privacy sarà consegnata dal datore di lavoro ai dipendenti interessati

Al fine di monitorare il presente accordo le parti si incontreranno periodicamente, su richiesta delle rappresentanze sindacali, confrontandosi sulle eventuali criticità insorte in modo da superarle. Al riguardo, in presenza del perdurare di criticità opportunamente segnalate da parte dei dipendenti, e non risolte, è facoltà della parte sindacale dare formale disdetta dell'accordo.

Il presente accordo, di natura sperimentale, avrà validità fino al 31 dicembre 2024. Allo scadere della sperimentazione annuale, in assenza di disdetta formale di una delle parti, l'accordo sarà rinnovato in automatico per l'ulteriore anno successivo.

In presenza di modifiche normative o direttive degli enti preposti, intervenute su argomenti o parti normate nel presente accordo, le parti si impegnano fin da ora a recepirle nella sua interezza.

Letto, approvato, confermato e sottoscritto

L'Azienda

Le OO.SS.

Le RR.SS.AA.

