

**ACCORDO QUADRO  
PER L'ASCOLTO DELLE TELEFONATE  
IN AFFIANCAMENTO**

In data 26 marzo 2025 si sono incontrati in parte in modalità mista

**NETHEX CARE S.p.a.**, in persona della dott.ssa Maria Persico, Direttore Risorse Umane e il Dr. Simone Maceroni, con l'assistenza dell'avv. Mario Fusani, di seguito anche solo il "Datore di Lavoro"

**E**

**Le OO.SS.:**

SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL e UGL Telecomunicazioni, nelle rispettive rappresentanze nazionali e territoriali, nonché le relative RSA

di seguito congiuntamente anche solo le "Parti"

**Premesso che:**

- a- Alle Società Nethex di cui in premessa è affidata, da vari committenti, la gestione degli specifici e relativi servizi di contact center;
- b- Tale servizio è svolto prevalentemente mediante l'utilizzo di apparecchiature telefoniche e relative piattaforme;
- c- A soli fini formativi e di verifica della qualità del servizio erogato, la Società ha necessità di effettuare l'ascolto, senza registrazione, delle telefonate effettuate dagli operatori, sia quando svolgono la prestazione in smart-working, sia in sede;
- d- In relazione a quanto previsto dall'art. 4 della Legge 20 maggio 1970 n. 300, la Società dichiara che il sistema di ascolto è finalizzato alla formazione ed alla verifica della qualità del servizio erogato dall'azienda, anche a tutela dei lavoratori interessati, ovvero per adempiere agli obblighi legali, come la legittima raccolta del consenso e la gestione del servizio ai fini della vendita, ovvero altresì per rispondere a specifiche disposizioni di legge o provenienti dall'autorità, anche giudiziaria;
- e- Pertanto, viene esclusa qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa svolta.

**tutto ciò premesso le parti convengono quanto segue:**

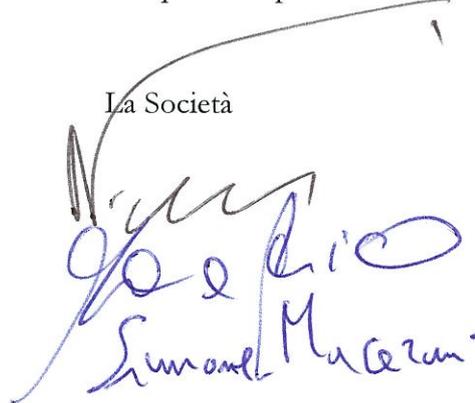
1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente accordo.
2. Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 4 della Legge 20 maggio 1970 n. 300, nonché nel rispetto del GDPR 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., le parti si danno atto che l'azienda potrà procedere all'ascolto delle telefonate, sia da remoto, attraverso l'ascolto c.d. "in doppia cuffia", sia in affiancamento in sede.
3. L'ascolto da remoto, c.d. "in doppia cuffia", della conversazione telefonica tra l'operatore in smart working ed il cliente, è finalizzato solamente alla formazione ed alla verifica della qualità del servizio erogato, anche a tutela dei lavoratori interessati, ovvero all'adempimento di obblighi legali e/o amministrativi. Pertanto, viene esclusa qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa svolta e, comunque, le relative risultanze non potranno essere utilizzate a fini disciplinari o valutativi, salvo il caso in cui emergessero evidenze di comportamenti illeciti.

The bottom of the page features several handwritten signatures in blue ink. From left to right, there are approximately six distinct signatures. The second signature from the left includes the initials 'SH' written above it. Below the signatures, the number '1' is printed in the center.

4. L'ascolto delle chiamate effettuate e ricevute, in smart working avverrà da remoto, ed in tempo reale e potrà avvenire fino ad un massimo di 6 ore mensili per un massimo, per singolo ascolto, di 2 ore dell'orario individuale.  
Sono salve le ipotesi di attività Start-up o di nuove commesse o di formazione, previa consultazione con le oo.ss.
5. L'operatore in smart working sarà informato dell'avvio e del termine dell'ascolto tramite un segnale acustico o con un "pop up". In alternativa, utilizzando la piattaforma aziendale Microsoft Teams, l'operatore accetterà la richiesta di condivisione della chiamata e dello schermo.
6. Durante le giornate di presenza nella sede aziendale, l'ascolto delle telefonate, ai fini e nei limiti di cui sopra, sarà effettuato in affiancamento fisico.
7. L'ascolto da remoto e in affiancamento potrà essere effettuato dai dipendenti di Nethex che rivestano le seguenti qualifiche:
  - a. Team Leader
  - b. Responsabile del servizio Qualità e Formazione
  - c. Service Delivery Manager
  - d. Operation Manager
8. Resta inteso che l'ascolto da remoto e in affiancamento potrà essere effettuato da un massimo di due persone.
9. Le Parti si impegnano ad incontrarsi, altresì, in caso di interventi legislativi e/o provvedimenti delle Autorità, anche amministrative, competenti che incidano sull'oggetto del presente accordo, anche su richiesta di una sola delle Parti, e comunque periodicamente per monitorare le risultanze e l'andamento di quanto sopra.

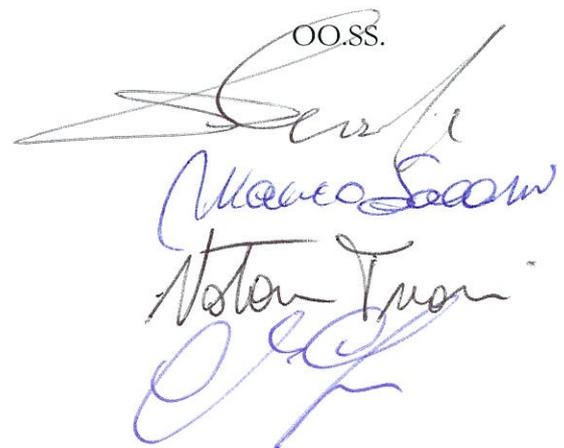
LCS

La Società

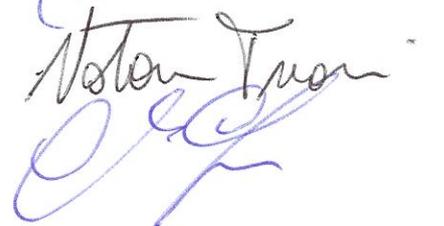


Simone Macerani

OO.SS.



Marco Scam



Anton Ivan