

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

premesse 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:

[Area containing multiple handwritten signatures and initials, including names like R. R. R. R., P. R. R., M. G. G., and others.]

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.

[Handwritten signatures and initials]

Top row: Copogallo, M. Fardet, M. J. J. J., J. J. J. J.

Second row: H. Claverie, F. J. J. J., J. J. J. J.

Third row: P. J. J. R., J. J. J. J., R. J. J. J., J. J. J. J.

Fourth row: J. J. J. J., J. J. J. J., J. J. J. J., J. J. J. J.

Fifth row: M. J. J. J., J. J. J. J., J. J. J. J., J. J. J. J.

Sixth row: J. J. J. J., J. J. J. J., J. J. J. J., J. J. J. J.