

## VERBALE DI ACCORDO

*Boeri*  
*Boeri*

Addì, 15 aprile 2010 presso la sede di via Lamaro, 25 in Roma

tra

la società Almaviva Contact S.p.A., rappresentata da Marco Lupi e Natalia Cirillo

e la

RSU dell'unità produttiva di Roma

Premesso che

- è necessario assicurare un sempre e più elevato livello di soddisfazione del cliente, di qualità del servizio e di efficienza aziendale, anche attraverso l'utilizzo nei processi produttivi delle più evolute tecnologie informatiche e di comunicazione;
- si è costituita una apposita commissione bilaterale che ha analizzato nel corso di molteplici incontri i sistemi in uso e, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, secondo comma della legge 300/1970, ha compiuto approfondimenti finalizzati a salvaguardare e rendere compatibile la tutela della dignità e riservatezza del lavoratore con le esigenze aziendali di carattere organizzativo e produttivo;
- l'Azienda ha illustrato il sistema di gestione del contatto con la clientela (Customer Relationship Management "Siebel"), utilizzato da parte dell'operatore per la gestione della relazione con il cliente. L'Azienda ne ha evidenziato le diverse funzionalità, sottolineando che il sistema è finalizzato alla gestione del cliente, alla costruzione della customer history e alla risoluzione in linea della maggior parte delle richieste avanzate dal cliente stesso;
- l'apparecchiatura e l'impianto utilizzato per l'espletamento dei servizi alla clientela in ambito Customer Care (Sistema Informatico Avaya) risponde unicamente a fini organizzativi e produttivi dell'Azienda. I dati rilevati attraverso tale sistema rispondono esclusivamente a finalità di monitoraggio dei livelli di servizio erogati alla clientela nonché al raggiungimento di adeguati standard qualitativi, con esclusione di qualsiasi forma di controllo a distanza dell'attività dei singoli lavoratori; in data 22/01/2007 è stato firmato un accordo riferito alla medesima apparecchiatura ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 4 della legge 300/1970;
- l'Azienda riconferma che l'utilizzo dei sistemi e degli applicativi aziendali avviene in maniera conforme al dettato legislativo e che i dati e le informazioni in essi contenuti non saranno utilizzati per controlli di natura valutativa e/o disciplinare ed in ogni caso difforni all'art. 4 legge 300/1970

*Boeri*

*Boeri*

*Boeri*

*Boeri*

tutto ciò premesso, si conviene quanto segue:

*M*

*Boeri*

*Almaviva Contact S.p.A.*  
*Marco Lupi*

*Natalia Cirillo*

*Boeri*

*Boeri*

*Boeri*

*Boeri*

