

Verbale di accordo, ai sensi dell'art. 4 della legge 300 del 1970, sull'utilizzo di strumenti e modalità organizzative al fine di migliorare la qualità delle attività svolte

L'anno 2009, il giorno 21 maggio, in Taranto presso la sede di In&Out S.p.a., si sono incontrate la società In&Out S.p.A. e i membri della RSU firmatari del presente accordo.

Premesso che

- le parti ribadiscono l'importanza della sede di Taranto e di consolidarne la crescita sulla base di un continuo miglioramento della qualità del lavoro e dei servizi offerti;
- i servizi di customer care necessitano della massima professionalità, anche tenendo conto del progetto industriale di Teleperformance di caratterizzarsi sempre più come un grande operatore nazionale, in grado di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti ai propri committenti, di anticiparne le esigenze sia in termini di qualità dei servizi offerti che di rapidità di adattamento e di interpretazione delle dinamiche dei mercati di riferimento.
- le parti convengono che la qualità del servizio erogato da Teleperformance viene garantita attraverso la formazione continua ed interventi formativi individuali rivolti a tutte le figure professionali, svolti durante l'attività lavorativa
- le parti ritengono fondamentale sviluppare sempre più sedi di confronto e verifica in materia di qualità, con un costante rapporto tra OO.SS., RSU e azienda volto a favorire il miglioramento delle condizioni di lavoro dei dipendenti;
- l'azienda si impegna, ai sensi dell'art. 4 della legge 300, affinché i sistemi di quality assurance attualmente in essere, unitamente a quelli previsti con il presente accordo, siano finalizzati esclusivamente al monitoraggio ed al miglioramento degli aspetti qualitativi dei servizi sul piano generale e in nessun caso potranno essere utilizzati ai fini valutativi e/o disciplinari.
- le parti prendono atto delle richieste espresse dal mercato e dalle attuali imprese committenti, condividendone le finalità, relative alle analisi qualitative realizzate anche tramite forme di controllo a distanza.

Le parti concordano che:

- 1) le promesse costituiscono parte integrante e costitutiva del presente accordo.
- 2) Si conviene fin d'ora che, al fine di soddisfare tutte le esigenze qualitative descritte in premessa, potrà essere svolta attività di Quality Assurance e di rilevazione come riportato nei punti successivi. Le parti si danno comunque reciprocamente atto che dette attività non potranno in nessun caso essere utilizzate a fini valutativi e/o disciplinari, tranne che nei casi previsti dalla Magistratura e/o dal codice Penale. Lo scopo delle attività di rilevazione della qualità delle prestazioni dei dipendenti è infatti quello di individuare disfunzioni nei sistemi tecnologici o organizzativi aziendali e di provvedere a erogare ulteriore e specifica formazione ai propri dipendenti a tutti i livelli professionali. Tutte le informazioni disponibili saranno trattate in forma aggregata e non risulterà alcun riferimento valutativo al singolo operatore.
- 3) Nel caso di riscontrata insufficienza della qualità del servizio l'azienda si impegna a svolgere opportuni interventi formativi, rivolti all'intero team, al fine di recuperare la massima qualità della prestazione dei lavoratori a tutti i livelli. Tali momenti formativi andranno svolti nei tempi più rapidi possibili. Per le attività di quality assurance, di ascolto e verifiche da remoto quanto di registrazione l'operatore sarà preventivamente avvertito e con lui il cliente.



- 4) Considerato che, l'azienda utilizzerà per un periodo sperimentale, un sistema tecnologico in grado di rilevare informazioni, le stesse potranno essere utilizzate solo ed esclusivamente in modo conforme a quanto previsto dall'art. 4 della legge 300/70. Tutte le informazioni raccolte dall'azienda attraverso tale mezzo tecnologico saranno oggetto di valutazione ai soli fini statistici, di qualità e di analisi di mercato e non potranno pertanto essere rilevate a livello di singolo operatore. L'ascolto di tali informazioni non eccederà mai il 6 % delle telefonate gestite su base mensile. Le informazioni rilevate dovranno rispettare i seguenti criteri:

- a) distorsione del tono per rendere irriconoscibili le voci;
- b) omissione dei primi secondi della conversazione per evitare di registrare la fase di presentazione dell'operatore;
- c) impossibilità, in ogni caso, di associare il file audio della registrazione all'operatore che ha gestito la telefonata.

A tal riguardo le parti concordano sulla necessità di istituire una commissione paritetica composta da 2 RSU di ogni organizzazione sindacale firmataria della presente intesa, con il fine di verificare e monitorare mensilmente l'entità di suddette analisi di mercato e che tale attività sia stata effettuata con il solo obiettivo sopra definito. Le parti si danno reciprocamente atto che in nessun caso suddetta attività darà luogo a provvedimenti disciplinari e non sarà utilizzata per fini valutativi, così come che i membri della suddetta commissione siano vincolati dall'obbligo di riservatezza e di tutela del segreto industriale.

Nel corso del mese di settembre la commissione presenterà alla RSU i risultati di suddetta attività di monitoraggio

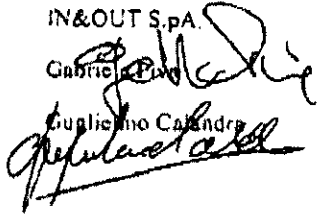
- 5) Le parti ribadiscono che l'attività di Quality Assurance ha lo scopo di rilevare la qualità del servizio erogato da IN&OUT S.p.A. senza alcun fine valutativo o disciplinare. Nel caso in cui tale attività sia svolta tramite ascolto da remoto o in doppia cuffia, le relative schede ascolto non saranno in nessun caso riconducibili all'operatore ascoltato. Al SV di FO sarà accessibile un resoconto che riguarda il proprio team e sarà suo impegno effettuare ogni attività formativa e di supporto anche tramite ascolto in doppia cuffia o dalla postazione SV - avvertendo preventivamente l'operatore ascoltato - con il solo fine di rilevare l'intervento formativo o di supporto fornito
- 6) L'installazione dei sistemi di videosorveglianza sarà oggetto di confronto con le RSU e dovrà essere finalizzata esclusivamente a garantire la sicurezza del patrimonio aziendale
- 7) Nel caso di registrazioni obbligatorie in base o quanto disciplinato da AGCOM o autorità pubbliche similari (per esempio in caso di transazioni commerciali) le registrazioni saranno conservate in apposito data base e saranno accessibili esclusivamente all'Account Manager, Operation Site manager o Operation site Director. Le registrazioni saranno conservate come previsto dalle norme vigenti. In caso di ascolto delle registrazioni legate a richieste da parte dell'autorità giudiziaria, l'operatore sarà preventivamente avvertito. In caso di registrazioni richieste da parte del committente a causa di reclami saranno preventivamente informati l'operatore e la commissione paritetica.
- 8) Qualora dovessero essere introdotti nuovi sistemi informatici e/o modalità organizzative e/o tecniche rispetto a quelle qui concordate e che possano comportare direttamente o indirettamente, ai sensi dell'art. 4 della legge n.300 del 1970, ulteriori forme di controllo a distanza, l'azienda si impegna a farne esame congiunto con la RSU.
- 9) Nel caso in cui i clienti chiedano di effettuare ascolto per verificare la qualità del servizio fornito da IN&OUT S.p.A. sarà necessario
- 1. Avvisare preventivamente tutto il personale impiegato sulla commessa
 - 2. Non fornire alcuna associazione tra postazione e dati del singolo operatore

[Handwritten signatures and initials are present throughout the page, including a large signature on the left side and several smaller ones at the bottom.]

IN&OUT S.p.A.

Gabriele P.

Giuliano Calandra



RSU FISTEL - CISL Anna Massafra

RSU FISTEL - CISL Gianfranco Laporta

RSU FISTEL - CISL Ettore Maretelegiano

RSU FISTEL - CISL Serena Aurora

RSU FISTEL - CISL Orazio Sasso

RSU UILCOM - UIL Cosimo Fusco

RSU UILCOM - UIL Fabio Fusco

RSU UILCOM - UIL Filippo Balvito

RSU UILCOM - UIL Roberto De Mitri

RSU UILCOM - UIL Patrizia D'Arcangelo

SIG. I.A. RdB/Cub Giovanni Tagliamonte

SIG. I.A. RdB/Cub Marcello Fazio

