











## CONTACT CENTER I.A. e REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE SOTTOSCRITTO L'ACCORDO

In data 19 marzo le RSA hanno incontrato nuovamente l'Azienda per proseguire il confronto sul tema della registrazione del traffico telefonico, al termine del quale abbiamo sottoscritto un accordo i cui punti essenziali sono i seguenti:

- possibilità di accesso e ascolto delle proprie telefonate da parte di ciascun operatore/operatrice in qualsiasi momento;
- accesso e riascolto delle registrazioni su richiesta motivata da parte dell'Azienda, in casi definiti e con l'assistenza di un rappresentante sindacale;
- accesso ai file di registrazione mediante procedura condivisa tra Azienda e Sindacato;
- esclusione dell'utilizzo delle registrazioni da parte dell'Azienda per finalità di controllo a distanza, per fini disciplinari o per attività di valutazione del personale.

L'accordo sottoscritto è rivolto alla necessità di tutelare allo stesso tempo il patrimonio aziendale e i lavoratori/lavoratrici della centrale operativa, con primaria attenzione alle norme relative al controllo a distanza e alla tutela della privacy.

LE RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI
(Blue Assistance Spa)
FISAC/CGIL - FIRST/CISL - UILCA - FNA - SNFIA

ALLEGATO: Testo dell'accordo