

**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 19/02/2002

tra

Telecom Italia S.p.A.

e

SLC/CGIL, FISTel/CISL, UILCOM/UIIL

**Premesso che**

- è necessario assicurare un sempre 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;
- ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, secondo comma, L. 300/1970 sono stati svolti compiuti approfondimenti allo scopo di realizzare una disciplina che tutelando la dignità e riservatezza del lavoratore faccia salve le esigenze aziendali di carattere organizzativo e produttivo

**si conviene quanto segue:**

1. le apparecchiature e gli impianti utilizzati per l'espletamento dei servizi alla clientela in ambito Domestic Wireline Customer Care (Servizio 12, 187, 191) - qui sinteticamente indicati come "Sistema informatico Lucent Avaya Definity / Software Genesis" di cui al Manuale Utente allegato - rispondono unicamente a fini organizzativi e produttivi della Società;
2. i dati rilevati attraverso il predetto sistema - illustrati in data odierna e di cui si allega la relativa documentazione - rispondono esclusivamente a finalità di monitoraggio dei livelli di servizio erogati alla clientela nonchè al raggiungimento di adeguati standard qualitativi, con esclusione di qualsiasi forma di controllo a distanza dell'attività dei singoli lavoratori.

Allegati:

- a) Manuale Utente
- b) Slides di presentazione

**LE PARTI**

Telecom Italia S.p.A.

SLC/CGIL, FISTel/CISL, UILCOM/UIIL

## NOTA A VERBALE

Le parti si impegnano a valutare e regolamentare le implicazioni derivanti dall'utilizzo delle moderne tecnologie informatiche (ad es.: Intranet, Internet, Posta Elettronica) in Azienda, ai sensi di quanto previsto dall'attuale quadro normativo (Legge n. 300/1970, Legge n. 675/1996, ecc.).

A tal proposito si conviene di prevedere una specifica sessione di formazione congiunta finalizzata ad approfondire il contesto normo-organizzativo di riferimento entro il mese di aprile 2002.

Inoltre - tenuto conto della crescente diffusione del telelavoro domiciliare e delle particolari caratteristiche riguardanti le modalità di prestazione lavorativa rese in tale forma - le parti convengono di dedicare alla materia uno specifico incontro.

### LE PARTI

Telecom Italia S.p.A.

SLC/CGIL, FISTel/CISL, UILCOM/UIIL