

Verbale di Accordo sull'uso di sistemi informatici
ai sensi dell'art. 4, comma 1 della Legge n. 300/70

Roma, 29 aprile 2020

tra

TIM S.p.A.

e

le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni,
unitamente al Coordinamento Nazionale RSU

Premesso che:

- nell'ambito degli incontri del 12 dicembre 2019, del 10 febbraio e del 29 aprile 2020, è stata illustrata una nuova funzionalità di *software* (di seguito tecnologia) volta al miglioramento del servizio e delle *performance* commerciali aziendali;
- entro il mese di aprile 2020 TIM intende avviare la suddetta funzionalità con la Società proprietaria della "tecnologia" di "Routing Evoluto" Afiniti che, sia per i clienti in *Customer Base* che per quelli potenziali (di seguito clienti), attraverso l'abbinamento tra i clienti chiamanti e gli operatori telefonici, realizzato mediante un sistema di Intelligenza Artificiale, migliora il servizio offerto alla clientela e le *performance* commerciali.

Considerato che:

- ai sensi dell'art. 4 della Legge n. 300/70 gli impianti audiovisivi e gli altri strumenti dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori possono essere impiegati esclusivamente per esigenze organizzative e produttive, per la sicurezza del lavoro e per la tutela del patrimonio aziendale, previo accordo sindacale;
- la Società dichiara che la tecnologia oggetto del presente accordo è esclusivamente finalizzata al miglioramento dei servizi e delle *performance* commerciali complessive, escludendo qualsiasi finalità di controllo a distanza dell'attività lavorativa svolta dai lavoratori, ivi compresa quella disciplinare;
- l'attività di elaborazione dei dati garantisce la protezione della dignità e della riservatezza dei lavoratori, in conformità al Regolamento UE 2016/679 (*General Data Protection Regulation* o più comunemente "GDPR") ed al Codice *privacy* (D.Lgs.

n.196/2003, così come modificato dal D.Lgs. n. 101/2018) nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, esattezza e minimizzazione dei dati;

- la tecnologia di cui al presente accordo è conforme alle suddette disposizioni in materia di protezione dei dati personali;
- l'Accordo quadro "Principi e regole per il funzionamento delle attività del settore dei servizi di CRM/BPO" del 21.2.2019 prevede, al punto 1.3, la definizione di Linee Guida di Settore in materia di nuove tecnologie e tutele dei lavoratori;
- con il presente accordo le parti intendono disciplinare l'utilizzo della predetta tecnologia, identificata come "*Routing Evoluto*" Afiniti.

Tanto premesso e considerato

si conviene quanto segue.

Le premesse e le considerazioni costituiscono parte integrante del presente accordo.

1. Modalità Operative del "*Routing Evoluto*" Afiniti

La tecnologia oggetto della presente intesa sarà in grado di creare abbinamenti tra i clienti chiamanti e gli operatori telefonici, utilizzando sistemi di Intelligenza Artificiale.

Nell'utilizzo di tale tecnologia saranno analizzati dai sistemi di Intelligenza Artificiale una serie di dati:

- flussi *real time* e *asincroni* dalle Piattaforme Telefoniche (di seguito CTI);
- flussi *asincroni* provenienti dai sistemi gestione clienti (di seguito CRM), esiti chiamate e dati qualitativi relativi alla gestione della chiamata.

I dati saranno conservati in maniera criptata.

Afiniti utilizza il codice identificativo dell'operatore (matricola) nell'algoritmo che crea l'abbinamento chiamante/operatore; TIM S.p.A. non fornisce ad Afiniti alcuna tabella di trascodifica del codice identificativo dell'operatore (matricola) e pertanto, Afiniti non è in grado di risalire all'identità dell'operatore; Afiniti esegue a sua volta una trascodifica (*hashing*) del codice identificativo dell'operatore in modo da renderlo inutilizzabile a qualsivoglia utilizzo differente rispetto al presente accordo ed a sua volta non fornisce a TIM S.p.A. alcuna tabella di trascodifica del codice identificativo dell'operatore. Tale procedura sarà ripetuta ogni 12 mesi. Di tale trascodifica non rimane alcuna traccia nei sistemi e neppure viene prodotta alcuna reportistica.

Il sistema attinge in autonomia i dati, senza l'intervento umano da parte di Afiniti e/o TIM S.p.A., direttamente attraverso un tracciato predefinito non modificabile dai sistemi di CRM e CTI e, pertanto, non possono essere generate reportistiche a qualsivoglia titolo da parte del personale di Afiniti e di TIM S.p.A. contenenti dati identificativi degli operatori.

In fase di avvio i dati saranno analizzati con profondità storica di circa 4 mesi per l'inizializzazione degli algoritmi; successivamente il sistema acquisirà i dati con cadenza giornaliera.

Sulla base di tali analisi, gli algoritmi di Intelligenza Artificiale determineranno

l'abbinamento ottimale tra clienti chiamanti e gli operatori.

L'instradamento della chiamata avverrà solo nella fase finale, al momento di attribuzione della chiamata all'operatore.

Pertanto, la suddetta tecnologia non avrà impatti sui parametri di gestione del traffico telefonico, quali, ad esempio, percentuali di instradamento, code, *skill*, appartenenza a *team* e/o altri modelli organizzativi della Società, carichi di lavoro, ecc.

Il sistema non produce reportistica, né *real time* né storicizzata, sui singoli operatori neanche in forma anonima; il sistema non effettua registrazioni delle chiamate. Finito il lavoro di analisi da parte dell'algoritmo del sistema con la profondità stabilita nel presente accordo, i dati inerenti l'attività dei singoli operatori saranno cancellati.

Gli unici dati prodotti saranno quelli riguardanti i risultati commerciali complessivi (ad esempio vendite e/o modifiche contrattuali effettuate) riferiti al servizio e/o alle singole attività commerciali sulle quali è attivata la tecnologia e quindi non riconducibili né a singoli operatori né a micromoduli.

2. Finalità, tutele e rispetto della normativa di legge

Tale funzionalità non controlla la prestazione lavorativa ed è finalizzata esclusivamente ad accrescere la qualità del servizio e/o a migliorare le *performance* commerciali.

L'implementazione del sistema non è in alcun modo legata a processi premiali e/o valutativi degli operatori.

I dati relativi a tale tecnologia saranno trattati, esclusivamente in ragione delle finalità produttive ed organizzative di cui in premessa, con esclusione di qualsiasi altra finalità di utilizzo connessa al controllo del lavoratore e della prestazione lavorativa, nel pieno rispetto del GDPR e della normativa nazionale italiana in materia di protezione dei dati personali, con conservazione del dato nei modi e per i tempi previsti dal presente accordo in relazione alle finalità connesse all'utilizzo della descritta tecnologia.

Oltre alla disciplina di protezione dei dati, sarà rispettata anche la disciplina lavoristica in materia di impiego di "strumenti dai quali derivi la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori" artt. 11, comma 1, lett. A e 114 del Codice e art. 4, comma 1 della Legge n. 300/1970 come modificato dall'art. 23 D.lgs n. 151/2015.

La tecnologia identificata come "*Routing Evoluto*" Afiniti, è esclusivamente finalizzata al miglioramento dei servizi e delle *performance* commerciali aziendali.

Tale tecnologia sarà utilizzata nel rispetto della dignità e della personalità dei lavoratori, come previsto dallo Statuto dei Lavoratori; i dati raccolti, ferme restando le richieste di accesso da parte delle Autorità competenti, non potranno essere utilizzati a fini disciplinari, per la valutazione delle *performance* individuali o per determinare forme di retribuzione individuale o avanzamenti di carriera o costituzione di qualsivoglia gruppo/modulo operativo diverso dai preesistenti.

L'Azienda garantisce che:

- la suddetta funzionalità non determinerà in alcun modo discriminazioni lavorative e professionali del singolo operatore e/o di gruppi di essi, e non potrà essere in alcun modo utilizzata per lo spostamento dell'operatore ad altre attività o per modificare il suo orario di lavoro e/o team e/o "coda" di appartenenza;
- gli abbinamenti chiamante/operatore hanno come esclusivo obiettivo quello del

miglioramento della qualità dei servizi erogati e delle *performance* commerciali, senza con ciò intaccare i diritti dei lavoratori;

- l'utilizzo della tecnologia di cui sopra non inciderà sul bilanciamento delle attività per i singoli operatori, né potrà utilizzare categorie particolari di dati afferenti ai medesimi;
- la tecnologia utilizzata non consente l'identificazione degli operatori che gestiscono le chiamate, attraverso una trascodifica (*hashing*) della matricola dell'operatore che verrà modificata ogni anno, eseguita da Afiniti;
- i dati acquisibili sono esclusivamente quelli compatibili con le finalità indicate;
- i percorsi formativi finalizzati ad uniformare il livello professionale degli operatori, con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio erogato, prescindono dagli esiti dell'attività del sistema/tecnologia oggetto del presente accordo essendo esso basato sull'impossibilità di risalire all'identità degli operatori.

3. Informativa

In coerenza con la normativa vigente sarà data ai lavoratori adeguata informativa ai sensi dell'art. 4 della Legge n. 300/1970.

4. Verifica

Le parti si incontreranno periodicamente, nel primo anno di vigenza del presente accordo almeno ogni quattro mesi, su richiesta delle Organizzazioni sindacali stipulanti la presente intesa, al fine di monitorare gli effetti dell'introduzione del nuovo sistema. Tali incontri saranno altresì utili per raccogliere proposte di miglioramento e confrontarsi su eventuali criticità insorte in modo da superarle. Al riguardo, in presenza del perdurare di comprovate criticità, opportunamente segnalate da parte dei dipendenti e non risolte, saranno organizzate apposite sessioni di confronto nel territorio interessato. Qualora le stesse non dovessero essere risolte, il tema sarà acquisito e gestito a livello nazionale. Se anche nelle sessioni di confronto a livello nazionale le criticità segnalate non dovessero essere risolte sarà facoltà della parte sindacale contraente dare formale disdetta dell'accordo.

Le tematiche relative al monitoraggio dei percorsi formativi dedicati agli operatori di caring saranno oggetto di specifici incontri, secondo le modalità previste dagli accordi vigenti in materia (Osservatorio Formazione ex accordo 18 luglio 2019, Contratto di Espansione 2 agosto 2019).

5. Disposizioni finali

Le Parti confermano che rimangono in vigore le precedenti intese sottoscritte sui sistemi informatici utilizzati nel medesimo contesto organizzativo.

Letto, confermato e sottoscritto

per TIM S.p.A.

per SLC-CGIL

per FISTel-CISL

per UILCOM-UIL

per UGL Telecomunicazioni

Coordinamento Nazionale RSU