

Verbale di Accordo

Addì 5 febbraio 2014, in Roma, presso la sede di Unindustria – Confindustria Roma, si sono incontrati:

la Soc. Vodafone Omnitel B.V. – VST e VOGI per sé e per le sue controllate, assistita da UNINDUSTRIA – Confindustria Roma,

e

la SLC CGIL, la FISTEL CISL e la UILCOM UIL, nazionali e territoriali unitamente al Coordinamento Nazionale delle RSU

premesse che:

- l'Azienda ha illustrato alla Commissione Controllo a distanza la necessità di avere una maggiore fidelizzazione della base clienti attraverso soluzioni innovative e personalizzate realizzate attraverso un sistema di cd. *Chat*;
- la Commissione Controllo a distanza ha altresì approfondito ogni tematica tecnica relativa all'applicativo in uso per la *Chat*, riscontrando l'assenza di attività che possano ricondurre a qualsiasi forma di controllo;
- con il presente accordo le parti hanno inteso regolamentare gli aspetti del Servizio "Chat" connessi a quanto previsto dall'art. 4, comma 2, della Legge 300/70;
- le parti confermano i contenuti e le previsioni in materia del Protocollo sottoscritto il 9 maggio 2008.

Tutto ciò premesso le parti convengono quanto segue:

1. Le premesse sono parte integrante della presente intesa.

[Area containing numerous handwritten signatures and initials, including names like MR, SE, and various initials such as CR, AS, and others.]

2. Servizio Chat:

a. Le parti concordano, al fine di rafforzare la fidelizzazione dei propri clienti con modalità sempre più innovative, l'utilizzo di un sistema di assistenza tramite il cd. Servizio Chat (di seguito "Chat").

b. La Chat di cui al punto a. è regolamentata prevedendo n. 5 profili di accesso:

- 1) Profilo Operatore
- 2) Profilo Team Leader
- 3) Profilo Amministratore
- 4) Profilo Monitoraggio
- 5) Profilo Security

I profili di cui ai punti 1) e 2) sono gli unici utilizzati all'interno dei *call centre* dedicati al servizio Chat, con funzionalità operative destinate esclusivamente alla gestione dei clienti.

Il profilo di cui al punto 3) è destinato alla creazione e alla gestione dei cd. *Alias* (singolo profilo operatore che nella visualizzazione "esterna" si configurerà come "Vodafone Assistant"), nonché alla relativa associazione ai singoli operatori di *call centre*. I contenuti della Chat non saranno visualizzabili dal profilo Amministratore.

Il profilo di cui al punto 4) è utilizzato per scopi di monitoraggio e reportistica, e non ha la possibilità di visualizzare le associazioni Alias-operatore.

Il profilo di cui al punto 5), sarà utilizzato allo scopo di salvaguardare il patrimonio aziendale, pertanto riguarderà l'Area meglio nota come "Sicurezza Industriale" in linea con quanto già previsto nella attuale *Governance* aziendale. A tale profilo è consentito visualizzare e conservare tutte le associazioni dei singoli operatori nonché le registrazioni dei cd. *Transcript* per il periodo previsto per legge.

Le parti confermano le previsioni del Protocollo del 9 maggio 2008 in materia e quanto previsto al punto 9) del Protocollo medesimo.

A large area of the document is covered with numerous handwritten signatures and initials in black ink. Some legible initials include 'AP', 'SR', 'G3', 'FB', 'B7', and 'PB'. The signatures are dense and overlapping, indicating the presence of multiple parties who have signed the document.

Le parti concordano che si incontreranno per una verifica complessiva dell'andamento qualitativo e quantitativo entro tre mesi dalla firma del presente Accordo.

Le parti si danno atto di aver assolto con il presente Accordo alle previsioni di cui all'art. 4, comma 2, della Legge 300/70.

Letto, confermato e sottoscritto

p. la UNINDUSTRIA - Confindustria Roma

Dante De Vincenzi

p. la Vodafone Omnitel B.V. - VST e VOGI, per sé e le sue controllate

Stefano Sacchi

p. la SLC - CGIL

Enrico Pizzi

p. la FISTEL - CISL

Alessandro Basso - Pierluigi Basso

p. la UILCOM - UIL

Roberto Terzi - Giuseppe Terzi

p. il Coordinamento Nazionale delle RSU

Adriano
Patrizia Ormaschi
Stavros Stathi
Maurizio Stathi
Giuseppe Stathi
Luca Stathi

Francesco Stathi
Roberto Stathi
Giuseppe Stathi
Luca Stathi

Stefano Stathi
Roberto Stathi
Luca Stathi
Stefano Stathi
Roberto Stathi
Luca Stathi
Stefano Stathi
Roberto Stathi
Luca Stathi
Stefano Stathi
Roberto Stathi
Luca Stathi