

**Verbale di Accordo**

Addì 16 dicembre 2013, 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

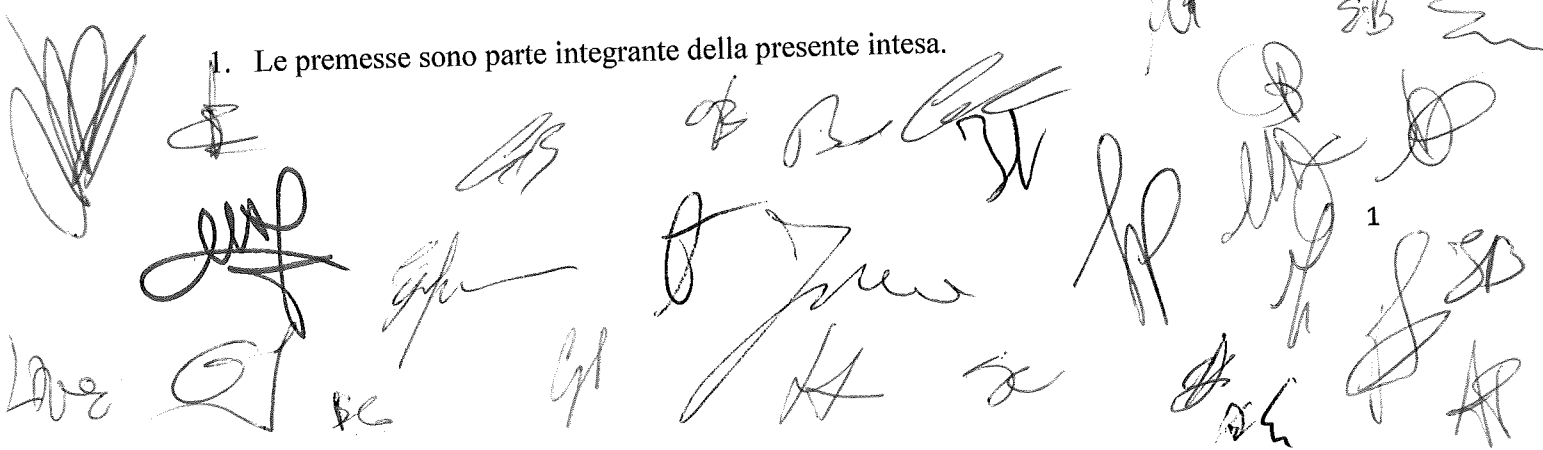
la SLC CGIL, la FISTEL CISL e la UILCOM UIL, nazionali e territoriali unitamente al Coordinamento Nazionale delle RSU

*premesso che:*

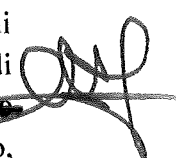
- le parti riconfermano quanto previsto dall'accordo del 23 luglio 2010 e relativi accordi territoriali di ratifica;
- l'Azienda ha presentato alla Commissione Controllo a distanza la necessità di apportare alcune modifiche relative al processo di ascolto del sistema cd. "Analisi e monitoraggio a campione della qualità dei processi e dei servizi di assistenza alla clientela" (*Quality Recording System*, di seguito: QRS) al fine di avere una puntuale conoscenza della qualità dei propri prodotti e servizi sul mercato con l'obiettivo di migliorare l'esperienza del cliente;
















 Tutto ciò premesso le parti convengono quanto segue:

1. Le premesse sono parte integrante della presente intesa.



## 2. Modifiche al punto 3.e:

- a. Le registrazioni avverranno in base a quanto già definito e regolato nell'accordo del 23 luglio 2010, tuttavia a seguito della necessità espressa in premessa si procederà di norma ad effettuare gli ascolti a livello centrale attraverso un *team* interamente dedicato che verrà costituito nell'ambito della funzione di *WAR ROOM* presso la sede di Milano. Tale *team* sarà composto solo da *Quality investigation specialists* (con esclusione del *team leader/performance leader* sia a livello locale che a livello centrale) che si occuperanno di fare analisi degli ascolti al fine di dare supporto e informazioni alle funzioni aziendali responsabili della preparazione e realizzazione delle offerte commerciali. Nello spirito di dare trasparenza agli ascolti, l'Azienda procederà agli stessi in presenza delle RSU; rimane inteso che in qualora le singole RSU convocate decidano autonomamente di non partecipare alla sessione di ascolto, la funzione di Quality Investigation procederà ad effettuare gli ascolti nel rispetto di quanto qui sottoscritto nonché di quanto previsto dall'accordo del 23 luglio 2010. A tale proposito la funzione di Quality Investigation inviterà complessivamente 3 RSU ~~\_\_\_\_\_~~  senza l'aggravio dei costi di trasferta. Per ragioni di carattere logistico, prioritariamente verrà data comunicazione alle RSU della sede di Milano, dando comunque visibilità alle RSU delle altre sedi, fermo restando che la sessione giornaliera di ascolto provvederà di norma il numero di 3 Rappresentanti Sindacali. La comunicazione alle RSU sarà notificata di norma 3 giorni prima degli ascolti prevedendo un calendario settimanale basato su sessioni giornaliere dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 8,30-9,30/17,30-18,30. Qualora nell'ambito degli ascolti centralizzati si rendesse necessario un approfondimento per segmento di mercato in tal caso si procederà ad una ascolto locale nell'ambito del *call center* di riferimento seguendo le modalità disciplinate dal presente accordo che integra quanto già previsto nell' accordo del 23 luglio 2010.
- b. Le sessioni di ascolto a cui parteciperanno le RSU incaricate avverranno nella medesima modalità di ascolto collettivo come già in essere a livello locale. Le ore dedicate agli ascolti non saranno imputabili alle ore di agibilità sindacale di cui all'Accordo del 1° agosto 2007.
- c. Per consentire la partecipazione delle RSU alle sessioni di ascolto si eviteranno sovrapposizioni in occasione di scioperi/assemblee sulla sede di Milano o locali (nel caso in cui vengano programmati ascolti territoriali) qualora ciò determini l'assenza di almeno 2 su 3 componenti.
- d. Al fine di avere un quadro complessivo di riferimento sull'andamento della qualità, l'Azienda darà, con cadenza trimestrale, alla Commissione Qualità un *report* riassuntivo relative azioni di miglioramento mentre con cadenza mensile

saranno fornite le informazioni relative al volume degli ascolti effettuati. Considerato il valore confidenziale di tali informazioni la Commissione e i rispettivi delegati sindacali che parteciperanno agli ascolti si impegnano fin da ora e non divulgare internamente ed esternamente le informazioni in loro possesso.

- e. Al fine di costruire un processo di monitoraggio che permetta la rintracciabilità dei periodi e delle fasi di ascolto si procederà alla identificazione delle macchine fisse dedicate che saranno adibite all'ascolto comunicando alla commissione controllo a distanza l'elenco degli identificativi (log).

Letto, confermato e sottoscritto

p. la UNINDUSTRIA - Confindustria Roma

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

p. la SLC - CGIL

p. la FISTEL - CISL

p. la UILGOM - UIL

p. il Coordinamento Nazionale delle RSU

*[Area containing multiple handwritten signatures and names, including: Giuseppe, Vincenzo, Stefano, Roberto, Alessandro, and others.]*