

## Protocollo Relazioni Industriali

Oggi 26 Novembre 2018 in Roma, presso la sede di UNINDUSTRIA

tra

Le società Sky Italia Srl e Sky Italia Network Service Srl, di seguito denominate "l'Azienda", assistite da UNINDUSTRIA

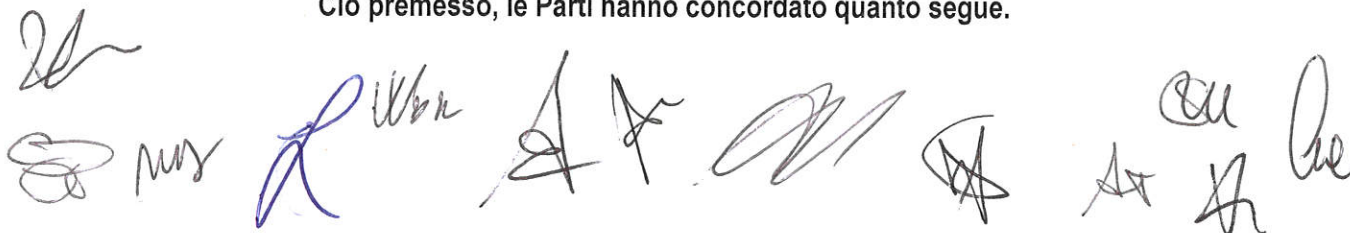
e

SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL Nazionali e Territoriali alle RSU delle predette società

### Premesso che le Parti:

- confermano il comune obiettivo di realizzare un assetto unitario ed esclusivo del sistema di gestione delle Relazioni Industriali e della rappresentanza sindacale correttamente strutturato in relazione all'assetto organizzativo delle Società del Gruppo Sky Italia come attualmente strutturate nelle tre unità produttive di Milano, Roma e Sestu;
- confermano di aderire integralmente ai contenuti dell'Accordo Interconfederale del 28 Giugno 2011, del Protocollo del 31 Maggio 2013 e del Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 Gennaio 2014 e di stipulare il presente Protocollo nel loro rispetto;
- muovono dalla condivisa esigenza di realizzare un sistema per la gestione delle relazioni sindacali improntato alla trasparenza, al confronto e alla tempestività per la risoluzione dei problemi;
- si prefiggono lo scopo di realizzare miglioramenti della qualità e della produttività richiesti dalle sfide del mercato nell'ambito di una adeguata valorizzazione delle risorse umane;
- ritengono lo sviluppo della capacità competitiva dell'Azienda quale condizione essenziale per confrontarsi validamente sul mercato, in un quadro di crescente integrazione a livello internazionale;
- condividono, ai fini di cui sopra, il ruolo essenziale svolto da un razionale ed efficiente assetto del sistema di relazioni sindacali ad ogni livello, quale espressione del positivo e responsabile concorso dei diversi soggetti coinvolti.

Ciò premesso, le Parti hanno concordato quanto segue.



## Sistema di Informazione

Il Gruppo Sky Italia, nell'ambito delle previsioni della contrattazione collettiva nazionale, provvederà a fornire annualmente alle OOSS stipulanti il presente accordo ed alle RSU di cui in appresso, di norma entro il mese di Settembre e con l'assistenza delle Associazioni degli Industriali di riferimento, specifiche informazioni sulle materie di seguito individuate:

- gli andamenti e le prospettive economiche e produttive;
- i programmi di investimento, con particolare riferimento a quelli che comportino diversificazioni di attività e nuove localizzazioni produttive;
- l'evoluzione degli assetti tecnologici e organizzativi e le relative ricadute sul sistema produttivo e sull'organizzazione complessiva del lavoro;
- le linee degli interventi in materia di ambiente e sicurezza del lavoro e tutela degli impianti;
- i programmi relativi alla formazione ed all'aggiornamento professionale dei dipendenti, con particolare riguardo alle iniziative riguardanti il personale femminile, i quadri e le professionalità ad alto contenuto tecnico;
- l'andamento dell'occupazione per qualifica, tipologia, sede di lavoro ed orario di lavoro, anche con riferimento ad eventuali processi collettivi di mobilità interna;
- l'utilizzo dei contratti a tempo determinato e di somministrazione, con riferimento a numeri, causali, aree produttive, sedi aziendali di utilizzo, durata e profili professionali;
- i livelli di ricorso al lavoro straordinario;
- le azioni più significative rivolte al miglioramento della qualità dei prodotti / servizi offerti.

Qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali dei programmi aziendali sulle materie già oggetto di informazione, saranno forniti ulteriori aggiornamenti integrativi.

Nel caso di rilevanti mutamenti azionari, societari, tecnologici ed organizzativi che possano determinare sostanziali modifiche agli assetti produttivi con riflessi sui livelli occupazionali, le Aziende daranno comunicazione tempestiva e preventiva alle OO.SS. stipulanti il presente accordo ed alla struttura "Coordinamento delle RSU" di seguito specificata, cui potrà fare seguito, a richiesta di una delle parti, un incontro in ordine ai suddetti riflessi.

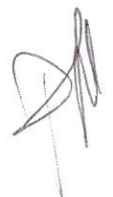
### Dichiarazione a verbale

Ferme restando le esigenze derivanti dalla salvaguardia del segreto industriale, in ogni caso non potranno essere divulgate a terzi le informazioni sulle quali le parti concordino il vincolo di segretezza.



## Rappresentanza Sindacale

Le Parti convengono che per la individuazione delle "unità produttiva", ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di legge e del Testo Unico sulla rappresentanza del 10 Gennaio 2014, si prendano a riferimento le sedi aziendali presenti sul territorio nazionale secondo l'articolazione di cui all'allegato, che forma parte integrante del presente accordo.



Per ciascuna unità produttiva sarà costituita una sola RSU e, visto il Testo Unico sulla rappresentanza del 10 Gennaio 2014, il numero dei componenti le Rappresentanze Sindacali Unitarie risulta essere quello indicato nell'allegato al presente accordo. La competenza negoziale di ciascuna RSU è riferita alla singola unità produttiva.

Per l'espletamento del loro mandato, le RSU hanno diritto ai permessi sindacali retribuiti previsti dai vigenti Ccnl; le ore impegnate negli incontri convocati dall'Azienda, ivi comprese quelle delle commissioni bilaterali, nonché quelle necessarie per la partecipazione all'incontro informativo annuale precedentemente previsto, saranno a carico dell'Azienda e non incideranno sul monte ore individuale delle RSU.

Inoltre, in considerazione del riconoscimento del mandato sindacale, ai fini della fruizione degli istituti del Premio di Risultato e della fruizione dei "ticket" pasto, le ore di permesso sindacale retribuito saranno considerate alla stessa stregua delle ore di lavoro.

Fermo restando quanto sopra specificato, per garantire una maggiore efficacia operativa le RSU costituiranno al proprio interno, tramite elezioni, il "Coordinamento delle RSU" (quale struttura integrata delle RSU delle Aziende in epigrafe) composto da 16 membri, la cui articolazione per ciascuna OO.SS. firmataria del presente accordo sarà definita dalle medesime organizzazioni tenendo in considerazione la rappresentanza territoriale e di categoria.

I nominativi dei componenti il Coordinamento di cui sopra verranno congiuntamente comunicati in forma scritta all'Azienda dalle OO.SS. Nazionali firmatarie del presente accordo.

Il Coordinamento delle RSU avrà funzioni di rappresentanza e di indirizzo a livello centrale delle Rappresentanze Sindacali Unitarie e sarà delegato dalle stesse ad effettuare con l'Azienda la contrattazione nazionale di secondo livello, nonché a sottoscrivere intese e recepire le informative di carattere nazionale unitamente alle OO.SS. nazionali e territoriali firmatarie il presente accordo.

Le intese sottoscritte a maggioranza dei componenti del Coordinamento saranno efficaci per tutto il personale in forza e vincolanti per tutte le Organizzazioni Sindacali operanti all'interno dell'azienda.

La contrattazione territoriale relativa alle singole unità produttive si svolgerà con le RSU e con le OO.SS. Territoriali.

Per gli incontri tra l'Azienda e le RSU o il Coordinamento delle RSU che richiedano l'effettuazione di trasferta, previa autorizzazione da parte della Direzione Risorse Umane, verranno rimborsate le spese nei limiti previsti dagli accordi e dalle norme aziendali in materia, previa convocazione da parte della Direzione Risorse Umane; in caso di incontri che non richiedano l'effettuazione di trasferta verrà riconosciuto il ticket pasto, escluso il caso in cui il pasto sia fornito direttamente dall'Azienda.

Inoltre, le Parti hanno considerato la situazione del personale di Sky Italia Srl direttamente operante sul territorio per attività di carattere commerciale e di Service & Delivery ed hanno concordato di definire per tale personale gli ambiti di rappresentanza sindacale.

In tal senso, le Parti concordano che il personale operante sul territorio nelle regioni Piemonte Valle d'Aosta Liguria Lombardia Trentino Alto Adige Veneto Friuli Emilia Romagna parteciperà alla elezione delle RSU della sede di Milano Santa Giulia e sarà dalla stessa rappresentato ai fini sindacali; analogamente, il personale operante sul territorio nelle regioni Toscana Lazio Umbria Marche Abruzzo Molise Puglia Campania Calabria Basilicata Sicilia Sardegna parteciperà alla elezione della RSU della sede di Roma via Salaria e sarà dalla stessa rappresentato ai fini sindacali.

A collection of approximately 15 handwritten signatures in various colors (black, blue, red) and styles, located at the bottom of the document. Some signatures are more stylized and others are more legible.

## Rappresentanza dei Lavoratori per la Sicurezza

Nel rispetto di quanto disposto dal D.Lgs.81/2008, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza verranno eletti tra i componenti delle RSU nel numero indicato nell'allegato al presente accordo per ciascuna unità produttiva.

Inoltre, le Parti hanno considerato la situazione del personale di Sky Italia Srl direttamente operante sul territorio per attività di carattere commerciale e di Service & Delivery ed hanno concordato di definire per tale personale gli ambiti di rappresentanza ai fini di salute e sicurezza sul lavoro.

In tal senso, le Parti concordano che il personale operante sul territorio nelle regioni Piemonte Valle d'Aosta Liguria Lombardia Trentino Alto Adige Veneto Friuli Emilia Romagna parteciperà alla elezione degli RLS della sede di Milano Santa Giulia e farà agli stessi riferimento per le problematiche di salute & sicurezza; analogamente, il personale operante sul territorio nelle regioni Toscana Lazio Umbria Marche Abruzzo Molise Puglia Campania Calabria Basilicata Sicilia Sardegna parteciperà alla elezione degli RLS della sede di Roma via Salaria e farà agli stessi riferimento per le problematiche di salute & sicurezza.

Le ore di permesso retribuito per l'espletamento dei compiti degli RLS aggiuntive rispetto a quelle previste dal D.Lgs. 81/2008 sono comprese nelle ore di permesso retribuito per le RSU indicate nell'allegato al presente accordo.

Per lo svolgimento del loro mandato gli RLS comunicheranno con un preavviso di almeno 24 ore, fatte salve circostanze di provata urgenza, gli orari relativi ad accessi e sopralluoghi che intendano effettuare negli ambienti di lavoro. In tali occasioni è facoltà dell'azienda affiancare al RLS, il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione o un addetto incaricato dall'Azienda.

## Bacheca elettronica

Ai fini dell'espletamento del diritto di affissione di cui all'art. 25 della Legge n. 300/70, la bacheca sindacale elettronica già regolamentata dall'accordo aziendale in data 15 Giugno 2014 continuerà ad essere a disposizione delle RSU in ogni unità produttiva.

Le modalità operative per l'utilizzo della bacheca elettronica saranno le seguenti :

- la facoltà di affissione alla bacheca di ciascuna Unità produttiva, sarà riservata alle singole RSU, unitariamente intese, al Coordinamento delle RSU e alle OO.SS. nazionali e territoriali tramite le RSU;
- le RSU potranno caricare la comunicazione sindacale, attraverso un file in formato pdf, direttamente sulla bacheca sindacale posta all'interno della intranet aziendale, la quale verrà pubblicata, previa autorizzazione da parte del responsabile delle Relazioni Industriali e/o da altri soggetti dallo stesso delegati, tempestivamente e non oltre le 24 ore dall'invio della comunicazione, fatte salve le giornate di sabato, di festività (anche infrasettimanali), nonché le giornate di ferie per chiusura collettiva;
- l'oggetto delle comunicazioni dovrà attenersi esclusivamente alle materie di interesse sindacale e del lavoro nel rispetto di quanto previsto dal citato art. 25 della Legge n. 300/70;
- non sarà consentita la pubblicazione di materiale multimediale;

A collection of approximately 15 handwritten signatures and initials in black and blue ink, scattered across the bottom of the page. Some are large and stylized, while others are smaller and more compact.

- ciascun dipendente potrà accedere, mediante link all'interno della intranet aziendale, alla bacheca elettronica per visionare i comunicati della RSU dell'unità produttiva e della Società di appartenenza, del Coordinamento delle RSU e delle OO.SS. ;
- tutti i comunicati pubblicati saranno visibili per un massimo di 6 mesi.

---/---

Il presente accordo, condiviso e sottoscritto dalle RSU delle società del Gruppo Sky, avrà piena efficacia ed esigibilità nel periodo dalla data di sottoscrizione fino al 31 Dicembre 2019 e sarà vincolante per tutte le organizzazioni sindacali delle società Sky Italia e Sky Italia Network Service, ai sensi dell'accordo Interconfederale del 28 Giugno 2011 e del Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 Gennaio 2014.

Letto, confermato e sottoscritto.

D. UNINDUSTRIA

Sky Italia / Sky Italia network Service

Dario Haverso

SLC CGIL

FISTEL CISL

UILCOM UIL

RSU

Roberto

## Allegato al Protocollo Relazioni Industriali

- dati a Settembre 2018 -

SOCIETA'	UNITA' PRODUTTIVE	ORGANICO HC IMPIEGATI/QUADRI PER SEDE*	ORGANICO FTE IMPIEGATI/QUADRI PER SEDE**	n° RSU***	n° RLS***	ORE permesso RSU
Sky Italia Srl	MILANO	2192	2180	24	6	2304
Sky Italia Srl	ROMA	144	142	3	1	288
Sky Italia Network Service Srl	MILANO	191	171	3	1	288
Sky Italia Network Service Srl	SESTU	921	756	9	3	864

(\*) l'organico impiegati/quadri per sede è ottenuto sommando n° effettivo TI HC al 30 Settembre 2018 + n° medio mensile TD negli ultimi 2 anni (ott-16 / sett-18)

(\*\*) l'organico impiegati/quadri per sede è ottenuto sommando n° effettivo TI FTE al 30 Settembre 2018 + n° medio mensile TD negli ultimi 2 anni (ott-16 / sett-18)

(\*\*\*) il calcolo dei componenti RSU e RLS è stato effettuato sull'organico FTE impiegati/quadri per sede

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials in black ink. There are approximately 10-12 distinct marks, including full names and initials, some of which appear to be stylized or abbreviated. The signatures are scattered across the lower half of the page, with some appearing in the right margin and others more centrally located.

## Verbale di Accordo

In data 26 Novembre 2018, Roma

tra

- La società Sky Italia Network Service Srl (SINS - l'Azienda),
- e
- Le OOSS nazionali di categoria SLC Cgil UILCOM Uil FISTEL Cisl, le relative strutture territoriali e le RSU delle sedi di Milano e Sestu.

Premesso che :

L'Azienda ha adottato il sistema tecnologico Aladino che prevede la registrazione e la trascrizione delle conversazioni con il cliente in forma anonima, utilizzando a tal fine la tecnica del morphing (alterazione delle voci presenti nel contatto telefonico) onde eliminare qualsiasi riferimento utile all'identificazione dell'operatore in caso di ascolto della chiamata.

L'adozione di Aladino è stata realizzata con gli esclusivi obiettivi di: conoscere gli orientamenti, le problematiche e le esigenze dei clienti Sky, in relazione all'offerta ed al servizio erogato; in base alle analisi dei dati che precedono, definire ed implementare azioni di miglioramento dei servizi offerti e delle modalità di gestione della clientela.

In particolare, l'analisi dei dati provenienti dal sistema consente di conoscere:

- a) la qualità erogata rispetto alle procedure previste;
- b) la comprensione dei motivi di chiamata;
- c) la verifica e la riprogettazione dei processi di gestione del cliente (es. script, etc.);
- d) l'individuazione e la revisione di processi critici;
- e) l'analisi del fabbisogno complessivo degli operatori al fine di identificare percorsi di miglioramento e formazione mirati agli obiettivi di miglioramento della qualità.

L'analisi semantica del contenuto delle trascrizioni delle telefonate permette di ottenere una serie di indicazioni relative a : completezza delle informazioni fornite; tipologia del contatto; rispetto delle procedure di gestione del contatto.

L'estrazione semantica dei concetti direttamente dalla registrazione consente di individuare gli effettivi argomenti affrontati durante i contatti (prodotti, servizi, parole chiave) e di verificare la congruenza con le classificazioni assegnate e le descrizioni a sistema. Il sistema permette, attraverso l'analisi aggregata dei dati, anche la determinazione di situazioni di errore nella classificazione o nella attribuzione di priorità (es. reclami erroneamente trattati come richieste di informazione).

Il sistema contribuisce a verificare la conformità del lavoro svolto dagli operatori a regole e policy definite dalla Società, e di identificare e classificare eventuali nuove esigenze dei clienti, in termini sia di offerta sia di servizio erogato, consentendo l'individuazione di eventuali interventi formativi finalizzati alla ottimizzazione delle gestioni.

I file audio associati alle trascrizioni vengono analizzati in termini di frequenze vocali, isolando la voce del cliente da quella dell'operatore ed analizzando il tono in tutte le fasi della conversazione (c.d. emotional analysis che consente di studiare le caratteristiche emozionali della chiamata).

La trascrizione della registrazione viene poi utilizzata per approfondire ulteriormente la qualità percepita del servizio attraverso la sentiment analysis : la componente semantica analizza eventuali opinioni - positive, negative o neutre – su specifici argomenti e servizi trattati nel corso dei contatti.

Il sistema Aladino è stato oggetto di accordi sindacali ai sensi dell'art.4 L300/1970, stipulati preventivamente alla sua installazione, presso il sito di Sestu in data 3 Settembre 2014 e presso il sito di Milano in data 19 Dicembre 2017.

Dopo la sottoscrizione degli accordi, a livello territoriale sono stati segnalati casi di anonimizzazione non adeguata di alcune chiamate e sono state richieste maggiori garanzie di anonimato per gli operatori nell'utilizzo del sistema, sottolineando l'esigenza di diffondere una maggiore sensibilità sulle regole da rispettare per la corretta gestione dei dati provenienti da Aladino; in particolare, in data 24 Aprile 2018 le RSU del sito di Sestu hanno inviato all'Azienda disdetta dell'accordo sottoscritto in data 3 Settembre 2014.

L'Azienda ha recepito tali istanze, sottolineando le esclusive finalità di miglioramento del servizio alla base della introduzione del sistema, per sviluppare una cultura aziendale approfondita del cliente ("il cliente al centro") a livello strategico ed operativo, ed ha riconfermato la propria volontà di integrare e migliorare gli accordi sottoscritti definendo ulteriori garanzie per l'anonimizzazione dei dati.

Tutto ciò premesso, le Parti concordano quanto segue.

Ad integrazione degli accordi già sottoscritti, che costituiscono parte integrante del presente accordo e che allo stesso si allegano, le Parti concordano quanto segue.

1. Le registrazioni e le trascrizioni delle conversazioni con il cliente avverranno in forma anonima attraverso la tecnica del morphing, che verrà applicata dal fornitore esterno, con cancellazione degli originali in contemporanea con la registrazione, senza permettere il ripristino delle versioni originali; qualsiasi elemento associabile all'operatore (nome proprio o altro) verrà automaticamente omesso.
2. L'analisi (compresa l'analisi semantica) delle registrazioni e delle trascrizioni, il controllo sull'anonimato e la pubblicazione relativa verranno svolte esclusivamente da personale appartenente alla struttura Quality Management & Speech Analytics Hub della Direzione Customer Care, specificatamente informate, addestrate e sensibilizzate sulla modalità di analisi e di anonimizzazione delle registrazioni.
3. L'utilizzo delle registrazioni in fase di formazione con le persone, sia a livello individuale che collettivo, verrà effettuato esclusivamente da personale della struttura Training della Direzione Customer Care e dai coordinatori, nel rispetto delle garanzie previste dagli accordi già sottoscritti e dal presente accordo.
4. A fronte di segnalazioni su registrazioni non completamente anonime, sia da parte delle persone che da parte delle RSU, l'Azienda interverrà tempestivamente interrompendo l'utilizzo di tali registrazioni e analizzando i motivi del mancato rispetto delle modalità di anonimizzazione previste.





5. L'utilizzo delle registrazioni, nel pieno rispetto delle garanzie previste dagli accordi sottoscritti e dal presente accordo, potrà inoltre avvenire nell'ambito dei progetti aziendali di analisi e miglioramento del servizio alla clientela e delle iniziative e dei programmi di formazione e sviluppo per il personale del Gruppo Sky; l'Azienda garantirà la sicurezza delle modalità di diffusione interna dei dati e del loro utilizzo.
6. Inoltre, l'Azienda si impegna ad effettuare azioni sul fornitore per il miglioramento delle azioni di morfizzazione e dell'anonimato delle registrazioni.
7. L'Azienda riconferma che l'utilizzo del sistema Aladino e le informazioni in esso contenute non saranno in nessun caso utilizzate per finalità di controllo e per azioni di natura valutativa e disciplinare.
8. L'Azienda riconferma la propria disponibilità ad istituire, presso le sedi di Milano e Sestu, Commissioni Bilaterali, in un numero massimo di 3 persone, i cui nominativi saranno comunicati dalle OOSS alle Direzioni HR e Customer Care entro 7 giorni dalla sottoscrizione firma del presente accordo, con il compito di monitorare la corretta applicazione dei principi e dei contenuti degli accordi sottoscritti e del presente accordo; la Commissione si riunirà periodicamente e, su richiesta, potrà richiedere l'ascolto di un campione di telefonate e/o di visionare le trascrizioni delle telefonate utilizzate.
9. Con la sottoscrizione del presente accordo, le Parti considerano definitivamente superata e non più efficace la diffida presentata dalle RSU di Sestu in data 24 Aprile 2018 dell'accordo sottoscritto in materia in data 3 Settembre 2014.
10. Il presente accordo, decorrente dalla data di sottoscrizione dello stesso, e gli accordi sottoscritti in data 3 Settembre 2014 e in data 19 Dicembre 2017 resteranno in vigore tra le Parti per 36 mesi ed alla scadenza si intenderanno rinnovati per un analogo successivo periodo, salvo recesso che potrà essere esercitato almeno 90 giorni prima della scadenza prevista.

LCS

Roma, 26 Novembre 2018

Sky Italia Network Service (~~SINS~~)

*Dave Mazzoccati*

*Celli*

RSU SKY ROMA

*Donghini*

UILCOM UIL

Fistel CISL

SLC CGIL

RSU ~~SINS~~ Milano

RSU ~~SINS~~ Sestu

## Verbale di Accordo

In data 26 Novembre 2018, Roma

tra

• Le società Sky Italia Network Service Srl e Sky Italia Srl (l'Azienda),

e

• Le OOSS nazionali di categoria SLC Cgil UILCOM Uil FISTEL Cisl, le relative strutture territoriali e le RSU.

### Premesso che :

- Per quanto previsto dall'art.4 L300/1970 e vista la disciplina vigente sulla privacy, sono stati compiuti approfondimenti finalizzati a salvaguardare la libertà, la dignità e la riservatezza dei lavoratori, coniugandole con le esigenze aziendali di carattere organizzativo e produttivo.
- La Società ha introdotto il sistema "SalesForce/Arcadia" in graduale sostituzione del sistema Siebel precedentemente in uso.
- SalesForce adotta una soluzione tecnologica e avanzata ("cloud computing"), che consente di gestire in modo più semplice e rapido la ricerca delle informazioni e le operazioni di interazione con il cliente.
- SalesForce rappresenta uno strumento organizzativo, dal quale può potenzialmente derivare il controllo a distanza dell'attività dei lavoratori-dipendenti di Sky Italia Network Service S.r.l. addetti alla gestione della clientela, nel quotidiano e ordinario espletamento delle proprie mansioni.
- SalesForce viene utilizzato ogni giorno dagli operatori telefonici Sky per la gestione dei clienti, introdotto in ottica di razionalizzazione e semplificazione delle attività e degli strumenti di lavoro, per il costante miglioramento della qualità del servizio agli abbonati.
- SalesForce, che rappresenta per l'Azienda un importante investimento economico e tecnologico, è finalizzato al miglioramento della prestazione e della qualità del servizio, anche con l'obiettivo di rendere il sito più competitivo e, quindi, meno soggetto all'instabilità che caratterizza oggi questo tipo di mercato.
- SalesForce è funzionale a specifiche esigenze organizzative e produttive della società consentendo all'Azienda, anche di avere dati sulle attività complessivamente svolte e di programmare i processi di gestione della clientela in linea con gli obiettivi di servizio definiti.
- L'operatività del sistema, consente potenzialmente di raccogliere, anche con l'ausilio di software ad esso collegati quali : Customer Relationship Management/Genesys barra telefonica/Genesys CC

Pulse/Invision, anche dati personali dei dipendenti ed informazioni relative all'esecuzione della prestazione lavorativa individuale del personale.

- Le Parti si sono già incontrate in data 13 Luglio 2018 presso la sede Sky di Milano per discutere una regolamentazione del sistema Salesforce con riferimento alle previsioni dell'art. 4 L. n. 300/1970, come modificato dal D. Lgs. n. 151/2015, ed ai sensi delle vigenti normative in materia di Privacy.

**Tutto ciò premesso, le Parti hanno concordato quanto segue, ai sensi dell'art.4 L300/1970 :**

- Considerata la potenzialità di raccolta di dati personali da parte di Salesforce e software collegati e con l'obiettivo di evitare la possibilità di forme di controllo a distanza e nel rispetto di quanto disposto dalla disciplina sulla privacy, con particolare riguardo al rischio di profilazione, le Parti confermano che l'accesso e l'utilizzo di Salesforce da parte del personale avverrà esclusivamente tramite pseudonimo (ai sensi del REGOLAMENTO UE 2016/679); i dati personali, così raccolti non potranno essere attribuiti ad un interessato specifico senza l'utilizzo di informazioni aggiuntive e tali informazioni aggiuntive saranno conservate separatamente e soggette a misure tecniche e organizzative intese a garantire che tali dati personali non siano attribuiti a una persona identificata o identificabile senza utilizzo di chiavi di lettura come da Regolamento UE 2016/679.
- In ogni caso, eventuali dati personali trattati attraverso Salesforce e software ad esso collegati/integrati o indirettamente inferiti nel corso dei processi produttivi ad essi riconducibili, non potranno essere in alcun modo utilizzati ai fini disciplinari e valutativi.
- Con riferimento ai dati personali degli operatori trattati con l'utilizzo dello strumento Salesforce e software ad esso collegati, le Parti concordano che essi potranno essere trattati secondo le modalità e per le esclusive e specifiche finalità di seguito elencate, tutte direttamente connesse al miglioramento dei livelli di servizio al cliente e dell'efficienza dei relativi processi aziendali (tra parentesi le strutture aziendali coinvolte nel trattamento dei dati).
- Il livello di aggregazione con il quale verranno effettuate le estrazioni dei dati e la reportistica, con riferimento alle ipotesi che seguono potrà considerare esclusivamente gruppi di lavoro non inferiori a 5 unità; nel caso in cui il numero dei componenti del team si riduca al di sotto di 5, i componenti verranno riportati a 5 su base mensile; in caso di riduzione del numero dei componenti del team che provochi la eventuale visibilità di dati individuali, la stessa verrà inibita; in ogni caso, i dati gestiti da Salesforce non verranno trattati in tempo reale.
- Di seguito, le specifiche finalità di trattamento individuate, per le quali vale quanto precede :


- a. In forma aggregata a livello di team o gruppo, per l'elaborazione di report finalizzati alla valutazione delle performances aziendali e della qualità del servizio percepita dal cliente (Service Excellence, Contact Analysis, Training, Direzione Customer Care);

- b. In forma aggregata a livello di team o gruppo, per la verifica della corretta applicazione delle procedure e degli standard fissati per le diverse attività di gestione degli abbonati anche volta a mettere in campo interventi formativi del personale (Service Excellence; Training Customer Care; Direzione Customer Care);
- c. In forma aggregata a livello di team o gruppo, per il confronto con gli obiettivi di volume e con gli indici di performance periodica stabiliti a livello aziendale (Service Excellence; Contact Analysis; Direzione Customer Care);
- d. In forma aggregata a livello di team o gruppo, per la verifica della corretta applicazione delle procedure e degli standard fissati per le diverse attività di gestione degli abbonati (Service Excellence; Contact Analysis, Direzione Customer Care);
- e. per la messa a punto di interventi formativi mirati finalizzati alla corretta applicazione delle procedure e degli standard fissati per le diverse attività di gestione degli abbonati (Training Customer Care; Service Excellence; Contact Analysis; Direzione Customer Care);
- f. in forma individuale e, ove necessario, non pseudonima, per la gestione di eventuali guasti e malfunzionamenti tecnici legati al sistema informatico (Service Excellence; amministratori di sistema IT; Security);
- g. in forma aggregata a livello di team o gruppo per il calcolo, la comunicazione e l'erogazione di eventuali incentivi e bonus economici collegati al raggiungimento di obiettivi commerciali e qualitativi (sulla base di parametri precisamente e preventivamente individuati e comunicati a tutti i lavoratori; parametri comunque compatibili con i limiti definiti dalle vigenti normative quali quella sulla privacy), nonché per la gestione di eventuali contestazioni in merito alla quantificazione dell'incentivazione stessa (Service Excellence; Commissioning; Compensation; Payroll);
- h. in forma aggregata, per la comunicazione interna di carattere collettivo relativa ai risultati conseguiti ed alla performance aziendale, con dettaglio a livello di squadra (o, comunque, con riferimento ad un gruppo di minimo 15 persone) per i dati quantitativi e con dettaglio a livello di singolo team (5 persone) per i dati qualitativi;
- i. I dati personali di natura commerciale e qualitativa che potranno essere trattati come sopra previsto saranno, a titolo esemplificativo, i seguenti :
- i. per i settori delle vendite: i dati relativi alle stipule di nuovi contratti, i dati relativi ad annullamenti e recessi di nuove sottoscrizioni;

- ii. per i settori commerciali: dati relativi ad upgrade di valore commerciale dell'abbonamento, dato relativo a downgrade del valore dell'abbonamento; dato sul churn;
  - iii. per i settori tecnici, prevention, retention e altri settori: dati relativi ad upgrade di valore commerciale dell'abbonamento, dato relativo a downgrade del valore dell'abbonamento; dato sul churn (recuperi effettuati)
  - iv. per i settori commerciali, tecnici, prevention, retention e altri settori: dati relativi ad aspetti di qualità di gestione della chiamata del cliente come , a titolo di esempio, NPS, chiamate ripetute, claims incident, curve di caduta, presenza vocal order, numerosità di pacchetti e/o tecnologici caduti dopo l'attivazione, OCS (one call solution e one case solution) , % dei tracciamenti delle chiamate.
- 
- j. in ogni caso, i dati trattati ai sensi del presente accordo non potranno essere utilizzati né ai fini disciplinari, né ai fini valutativi, né per determinare un livello standard di produttività; inoltre, i dati personali relativi alla attività lavorativa/produttività saranno esclusivamente trattati a livello aggregato.
  - k. Il livello di aggregazione con il quale verranno effettuate le estrazioni dei dati e la reportistica, con riferimento alle ipotesi che precedono, potrà considerare esclusivamente gruppi di lavoro non inferiori a 5 unità.
  - l. Inoltre, resta inteso che i dati pseudonimizzati potranno essere ricondotti alla persona in forma individuale e potranno essere utilizzati per esigenze di tutela del patrimonio aziendale, , in caso di richiesta da parte della magistratura o di altre pubbliche autorità, per la gestione di reclami e contestazioni del cliente in casi eccezionali di particolare complessità che richiedano l'intervento dell'operatore, con esclusiva finalità di risoluzione di problematiche in una ottica caring; tali casi saranno oggetto di preventivo confronto con la Commissione Bilaterale e di informazione al singolo lavoratore; in caso di richiesta di chiarimenti al lavoratore, lo stesso potrà richiedere di essere assistito da un membro della Commissione Bilaterale; restano confermate le garanzie di cui al punto j.

I predetti trattamenti di dati personali attraverso il sistema Salesforce e i software ad esso collegati saranno preceduti dalla distribuzione di una nuova informativa privacy ex art. 13 GDPR conforme ai contenuti del presente accordo, con specifica richiesta di consenso per la finalità di trattamento di cui al precedente punto f (calcolo, comunicazione ed erogazione di eventuali incentivi e bonus economici collegati al raggiungimento di obiettivi commerciali), in assenza del quale non potranno essere estrapolati i dati e riconosciuti incentivi e bonus economici.

L'informativa sarà preventivamente condivisa tra le Parti e specificherà i tempi di conservazione dei dati e



A collection of handwritten signatures and initials in blue and black ink, located at the bottom of the document. The signatures are of various styles, including some that appear to be stylized or abbreviated. There are approximately 10-12 distinct marks, some of which are clearly recognizable as initials or names.

l'indicazione del ruolo aziendale responsabile per il trattamento di tali dati; inoltre, l'Azienda provvederà a condividere le modalità delle azioni di sensibilizzazione e formazione previste per i contenuti del presente accordo.

**Per garantire il rispetto di quanto sopra, le Parti :**

- riconfermano il ruolo della Commissione Tecnica Bilaterale art.4 L300, che sarà formata, per parte sindacale, da 6 componenti da nominare nell'ambito delle RSU entro 15 gg dalla sottoscrizione e che avrà il compito di monitorare la corretta applicazione dei principi e dei contenuti del presente accordo, anche con riferimento a specifici episodi eventualmente evidenziati dalla parte sindacale, nonché di proporre opportuni e tempestivi interventi in caso di violazioni.
- Eventuali modifiche o nuove configurazioni del sistema Salesforce rispetto a quanto descritto nel presente accordo saranno oggetto di preventivo esame con la Commissione, onde valutare gli impatti delle stesse.
- La Commissione si riunirà a richiesta di una delle Parti; eventuali modifiche, integrazioni e nuovi sviluppi del sistema Salesforce, finalizzati al miglioramento ed alla evoluzione tecnologica del servizio alla clientela e anche potenzialmente rilevanti ai fini del presente accordo, saranno oggetto di preventiva discussione nell'ambito della Commissione, al fine di un successivo confronto con la RSU.

--- // ---

Il presente accordo è da considerarsi sperimentale, con applicazione dalla data di sottoscrizione e scadenza al rinnovo del CCNL TLC; in ogni caso, il presente accordo scadrà decorsi 9 mesi dalla data di sottoscrizione.

Entro 15 giorni dalla data di scadenza, le Parti si riuniranno per valutare le risultanze dell'applicazione dell'accordo, per discutere le modalità di proroga e rinnovazione dello stesso e per definire le condizioni di adeguamento ai principi definiti dal nuovo CCNL TLC.

Con il presente accordo le Parti si danno atto di aver espletato positivamente il confronto previsto dall'art.4 L300/1970.

LCS

Roma, 26 Novembre 2018

Sky Italia Network Service (SINS)

UILCOM UIL



The image shows several handwritten signatures in black and blue ink. On the left, there are three signatures in black ink, including one that appears to be 'Anna Rossetti'. In the center, there is a signature in black ink. On the right, there are two signatures in blue ink, one of which is quite large and stylized.

Sky Italia

Albi Omo Pasceate

Seiffini

Fistel CISL

*Walter V. K...*

SLC CGIL

*Alisa...*

RSU SINS Milano

RSU SINS Sestu

*...*

RSU Sky Italia Milano