



**CONTACT CENTER
I.A. e REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE
SOTTOSCRITTO L'ACCORDO**

In data 19 marzo le RSA hanno incontrato nuovamente l'Azienda per proseguire il confronto sul tema della registrazione del traffico telefonico, al termine del quale abbiamo sottoscritto un accordo i cui punti essenziali sono i seguenti:

- possibilità di accesso e ascolto delle proprie telefonate da parte di ciascun operatore/operatrice in qualsiasi momento;
- accesso e riascolto delle registrazioni su richiesta motivata da parte dell'Azienda, in casi definiti e con l'assistenza di un rappresentante sindacale;
- accesso ai file di registrazione mediante procedura condivisa tra Azienda e Sindacato;
- esclusione dell'utilizzo delle registrazioni da parte dell'Azienda per finalità di controllo a distanza, per fini disciplinari o per attività di valutazione del personale.

L'accordo sottoscritto è rivolto alla necessità di tutelare allo stesso tempo il patrimonio aziendale e i lavoratori/lavoratrici della centrale operativa, con primaria attenzione alle norme relative al controllo a distanza e alla tutela della privacy.

**LE RAPPRESENTANZE SINDACALI AZIENDALI
(Blue Assistance Spa)
FISAC/CGIL - FIRST/CISL - UILCA - FNA - SNFIA**

ALLEGATO: [Testo dell'accordo](#)