

## Verbale di accordo

Roma, 10 giugno 2013

### Tra

Enel Distribuzione, rappresentata da: Contino, De Luca, Barra

e

- Filctem-Cgil, rappresentata da: Berni, Vanni
- Flaei-Cisl, rappresentata da: Meazzi, Piancone
- Uiltec-Uil, rappresentata da: Marcelli, De Giorgi

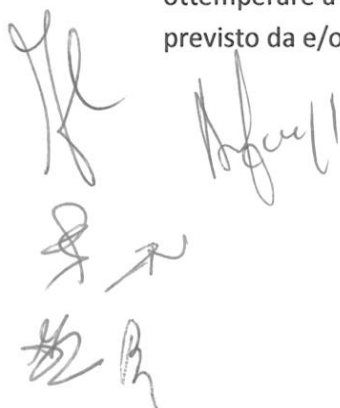
### Premesso che

In data 18 dicembre 2012 Enel Distribuzione e le Organizzazioni sindacali Filctem, Flaei e Uilcem (ora Uiltec) hanno sottoscritto un accordo in materia di registrazione vocale delle chiamate telefoniche dei clienti al numero verde del servizio di segnalazione guasti (SSG) di Enel Distribuzione, in ottemperanza a quanto previsto dalla delibera n. 198/2011 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG).

Con tale accordo le Parti si sono date atto che le finalità della registrazione, le caratteristiche del sistema e le modalità adottate dall'Azienda per la conservazione e protezione dei dati sono adeguate e tali da escludere ogni ipotesi di controllo a distanza dei lavoratori nella esecuzione della prestazione lavorativa.

In tale occasione, al fine di rispettare l'obbligo di cui alla delibera n. 198/2011 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) di registrazione delle chiamate di pronto intervento a partire dal 1° gennaio 2013, le Parti hanno preso in esame i riflessi sul personale derivanti dalla installazione del sistema di registrazione, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 4 della legge 20 maggio 1970 n. 300, riservandosi di effettuare successivamente un approfondimento su ulteriori ipotesi di accesso aziendale alle registrazioni vocali rispetto a quanto già previsto dal citato accordo 18 dicembre 2012.

Detto accordo prevede l'accesso aziendale alle registrazioni vocali in caso di richieste dell'AEEG, per le verifiche tecniche di funzionamento (programmate e/o su guasto) del sistema di registrazione, per ottemperare a richieste delle Forze di polizia o dell'Autorità giudiziaria, e in ogni altro caso di accesso previsto da e/o in adempimento di un obbligo di legge.



## Tenuto conto che

In data 20 maggio 2013 le Parti si sono incontrate per effettuare una verifica a valle dei primi mesi di funzionamento del sistema e per esaminare ulteriori casistiche di accesso alle registrazioni telefoniche vocali.

Nel corso dell'incontro Enel Distribuzione ha evidenziato che nel periodo di esercizio del sistema di registrazione, dal 1° gennaio 2013, non sono state rilevate problematiche tecniche o funzionali riferite ai servizi SSG e/o ai sistemi di registrazione.

Ha provveduto altresì ad illustrare le innovazioni introdotte, gli obblighi nei confronti dell'AEEG evidenziando altresì l'esigenza di estendere l'accesso aziendale alle registrazioni vocali per le finalità e con le modalità di seguito precisate ed illustrate nella relativa documentazione aziendale.

Le Organizzazioni sindacali dei lavoratori hanno riconosciuto la legittimità dell'interesse aziendale ad accedere alle registrazioni vocali per le finalità qui di seguito indicate e la proporzionalità degli interventi rispetto agli scopi dichiarati e in relazione alla tutela degli interessi dei lavoratori.

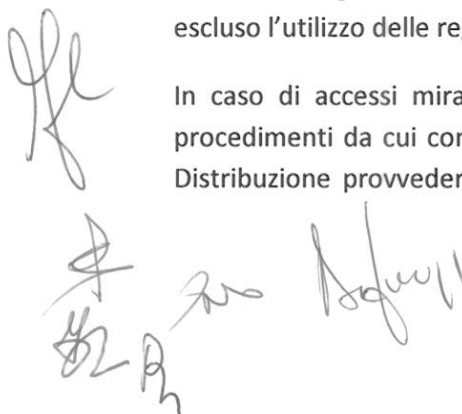
### **Tutto ciò premesso e considerato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 4, comma 2, della legge 20 maggio 1970, n. 300, le Parti hanno convenuto quanto segue**

Enel Distribuzione potrà accedere alle suddette registrazioni telefoniche vocali nelle seguenti ulteriori ipotesi rispetto a quanto già previsto con verbale di accordo 18 dicembre 2012:

- a) azioni di monitoraggio della qualità del servizio di segnalazione guasti di Enel Distribuzione effettuate dall'Azienda mediante soggetti a ciò specificamente incaricati, con le modalità definite in specifiche procedure e note operative aziendali, finalizzate a verificare che le richieste di pronto intervento e il relativo registro delle interruzioni siano trattati in maniera conforme alle delibere dell'AEEG, nonché alle norme e procedure aziendali;
- b) procedimenti formali nei quali l'Azienda debba agire per la tutela dei propri legittimi interessi patrimoniali o a tutela dell'immagine aziendale quali, tipicamente, reclami da parte di clienti o di soggetti terzi, controversie giudiziarie, azioni di audit, procedimenti aperti dall'AEEG o da altra Autorità competente, e comunque in tutti i casi nei quali il contenuto delle registrazioni vocali sia utile a dimostrare il corretto adempimento degli obblighi di Enel Distribuzione e/o dell'operatore SSG.

Enel Distribuzione dichiara che lo scopo dell'accesso alle registrazioni vocali nell'ambito delle azioni di monitoraggio della qualità del servizio di cui alla lettera a) è unicamente quello di assicurare che il servizio di segnalazione guasti sia esercito nel rispetto dei requisiti definiti dall'AEEG; è pertanto escluso l'utilizzo delle registrazioni vocali per finalità diverse da quelle indicate.

In caso di accessi mirati di cui alla lettera b) effettuati a seguito di formali reclami o di altri procedimenti da cui consegue l'identificazione e il coinvolgimento di uno specifico operatore, Enel Distribuzione provvederà ad informare il dipendente interessato affinché questi possa richiedere,



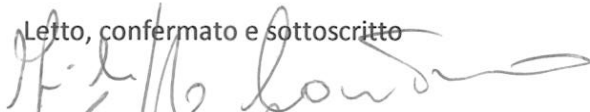
ove lo ritenga opportuno, di procedere al riascolto delle relative registrazioni vocali. Enel Distribuzione dichiara che lo scopo degli accessi di cui alla lettera b) è unicamente quello di tutelare la posizione dell'azienda e, eventualmente, dell'operatore, nello specifico procedimento, fatte salve le responsabilità per dolo e colpa grave.

Le Parti si danno atto che per i casi esaminati, come già per le ipotesi di cui all'accordo 18 dicembre 2012, è esclusa ogni finalità diretta o indiretta di controllo a distanza sull'attività degli operatori.

Resta fermo tutto quanto previsto tra le Parti con il citato accordo 18 dicembre 2012 e nell'allegata nota informativa, in merito alle modalità e alle procedure di registrazione, di archiviazione e di accesso alle registrazioni, ferme restando le integrazioni del presente accordo.

Si provvederà nelle dovute forme ad informare il personale.

Letto, confermato e sottoscritto

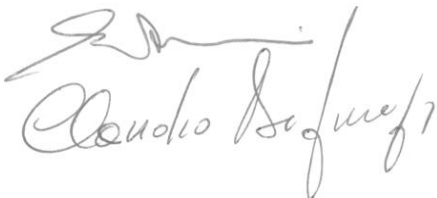


Riccardo Lombardi

Roberto F. M.

Luca S. M.

Roberto S. M.



Claudio De Simone