

ACCORDO IN MATERIA DI ATTUAZIONE DELL'ART. 4 L. N. 300/1970

In data 25 giugno 2020

tra

- Intrum Italy S.p.A. (Intrum)

e

- le OO.SS. FABI, FIRST/CISL, FISAC/CGIL, UILCA, UNISIN

premesso che:

- gli strumenti dai quali derivi anche la possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori, in considerazione della rilevanza del tema, sono stati oggetto di costante attenzione da parte del legislatore;
- l'intervenuta modifica dell'art. 4 della L. n. 300/1970 disposta dal D. Lgs. n. 151/2015 ha introdotto novità di rilievo in tema di disciplina dei controlli a distanza relativi agli impianti audiovisivi ed altri strumenti di lavoro, rendendo così necessaria una definizione complessiva della materia al fine di renderla coerente con le richiamate previsioni, nel rispetto dei provvedimenti emanati tempo per tempo in materia da parte del Garante della Privacy;
- le novità normative hanno definito, ampliandole rispetto al passato, le possibilità di utilizzo a tutti i fini connessi al rapporto di lavoro, delle informazioni raccolte nello svolgimento della prestazione lavorativa, qualora sia stata fornita ai dipendenti adeguata informazione in merito alle modalità d'uso degli strumenti e all'effettuazione dei controlli nel rispetto di quanto disposto dal D. Lgs. n. 196/2003. Le modifiche legislative hanno altresì escluso la necessità di un accordo sindacale per gli strumenti utilizzati al fine di rendere la prestazione lavorativa, nonché per quelli relativi alla registrazione degli accessi e delle presenze;
- con il citato D. Lgs. n. 151/2015 è stata inoltre ridefinita la modalità di coinvolgimento sindacale in materia relativamente agli strumenti/apparecchiature adottati per finalità di organizzazione del lavoro o per difesa del patrimonio aziendale, non rientranti tra gli strumenti strettamente necessari per rendere la prestazione lavorativa, introducendo la possibilità di sottoscrivere Accordi a livello di singola azienda o di Gruppo e ampliando in tal modo il perimetro di applicazione e di validità delle intese anche alle Unità Produttive prive di RSA;
- il vigente Protocollo delle Relazioni Industriali all'art. 2 riconosce tra le materie di competenza delle Segreterie di Coordinamento anche le previsioni relative agli impianti

audiovisivi e agli altri strumenti di controllo, risultando così rispondente alle disposizioni contenute nell'articolo 4 della L. n. 300/1970 come da ultimo modificata;

- per coniugare il perseguimento degli obiettivi di tutela delle esigenze organizzative e produttive, nonché della sicurezza del lavoro e del patrimonio aziendale con il corretto utilizzo degli strumenti aziendali esclusa ogni finalità di controllo a distanza dei lavoratori, risulta opportuno definire intese applicative rispondenti alla complessità organizzativa e all'articolazione operativa di Intrum;

si conviene quanto segue:

1. la premessa forma parte integrante e sostanziale del presente Verbale di Accordo;
2. il presente Verbale di Accordo costituisce specifica regolamentazione per l'intero ambito nazionale in cui sono presenti strutture organizzative della Società;
3. nel confermare l'esclusione della finalità del controllo a distanza dell'attività dei lavoratori, in ottemperanza a quanto previsto dalle disposizioni di cui all'art. 4 Legge n. 300/70, come da ultimo modificato, le Parti intendono regolamentare anche in via preventiva le seguenti materie:
 - A. sistemi di videosorveglianza
 - B. sistemi di registrazione delle conversazioni telefoniche
 - C. ulteriori strumenti
 - D. adeguata informazione

3.A. SISTEMI DI VIDEOSORVEGLIANZA

Le Parti confermano che l'ubicazione, l'installazione e l'utilizzo degli impianti di videosorveglianza, anche dotati di videoregistrazione nel rispetto delle normative tempo per tempo vigenti in materia, sono finalizzati alla tutela della sicurezza, del patrimonio aziendale e alla prevenzione dei reati, restando esclusa ogni altra finalità, diretta o indiretta, di controllo a distanza dei lavoratori.

Le caratteristiche tecniche degli impianti, le loro modalità di installazione e di utilizzo nonché quelle di conservazione delle immagini sono allegate al presente Accordo (allegato A).

I tempi di conservazione delle immagini registrate sono quelli stabiliti dalle normative tempo per tempo vigenti in materia, tenuto conto delle specificità dell'attività svolta.

In caso di videoregistrazione l'accesso alle immagini registrate sarà possibile solo tramite l'intervento di un limitato numero di dipendenti, specificamente identificati e nominati da parte della società, nonché ove necessario, da tecnici specializzati della ditta manutentrice, nel rispetto del Regolamento Privacy (GDPR) 679/2016.

Al fine di consentire la verifica dell'attuazione delle presenti intese in caso di attivazione di nuovi impianti e di quelli eventualmente preesistenti, l'Azienda informerà preventivamente gli Organismi Sindacali Aziendali, e le RSA, laddove esistenti, dei presidi interessati, circa l'ubicazione e le caratteristiche degli impianti di videoregistrazione delle singole Unità Organizzative insistenti nell'Unità Produttiva interessata.

Nel corso dell'informativa preventiva gli Organismi Sindacali Aziendali potranno richiedere un apposito sopralluogo tecnico a cui potranno partecipare congiuntamente alle competenti funzioni tecniche aziendali.

Al fine della sopra indicata verifica tecnica, l'Azienda metterà preventivamente a disposizione degli Organismi Sindacali Aziendali la relativa documentazione, comprensiva in particolare, delle planimetrie e delle schede tecniche descrittive, concernenti l'ubicazione e le caratteristiche degli impianti di videoregistrazione delle singole unità produttive interessate. Gli Organismi Sindacali Aziendali, delegando all'uopo le RSA ove esistenti potranno quindi provvedere ad un comune sopralluogo di verifica tecnica previa intesa, in merito a data ed ora dello stesso, con i responsabili delle singole unità produttive, cui compete altresì la custodia della documentazione illustrativa.

Ove dalla verifica tecnica delle OO.SS. emergessero delle difformità, tali evidenze dovranno essere rappresentate alle competenti funzioni aziendali entro trenta giorni dalla messa a disposizione della documentazione, fatte salve le eccezioni in cui motivate esigenze oggettive richiedano un termine maggiore.

A fronte delle suddette evidenze, qualora le osservazioni pervenute nei termini risultino, a seguito di verifica, tecnicamente fondate, l'Azienda provvederà agli adeguamenti conseguenti (logistici/tecnici/planimetrici) di massima entro trenta giorni e comunque in un arco temporale necessariamente commisurato agli stessi. In caso contrario, i suddetti Organismi Sindacali potranno richiedere la convocazione di un apposito Comitato di Consultazione, di cui all'art. 3 del vigente Protocollo di Relazioni Industriali, al fine di dirimere la problematica insorta adottando le conseguenti determinazioni. Ove sia stato esperito inutilmente tale processo, in coerenza con quanto stabilito dal vigente Protocollo delle Relazioni Industriali, resta confermata la possibilità di agire nell'ambito delle prerogative di ciascuna delle Parti.

Accertata la rispondenza delle informazioni rappresentate ovvero al termine del processo descritto, l'apprestamento si intenderà consolidato fino alla successiva eventuale revisione/modifica.

In relazione agli eventuali interventi di modifica e sostituzione delle apparecchiature, sarà adottata la medesima procedura sopra descritta, ferma restando la necessaria rispondenza degli impianti ai principi del presente accordo.

In fase di primo impianto delle presenti intese sarà seguita analoga procedura per gli strumenti già installati. Le risultanze delle conseguenti verifiche – fino al loro esaurimento – saranno esaminate e prese in carico dalle funzioni tecniche competenti secondo il processo descritto.

3.B. SISTEMI DI REGISTRAZIONE DELLE CONVERSAZIONI TELEFONICHE

Presso Intrum, in ragione delle differenti caratteristiche delle attività lavorative interessate ossia le attività inerenti le transazioni commerciali legate alla "early collection" aventi attualmente sede negli uffici della città di Milano, Bari, Bologna, Roma, le registrazioni telefoniche possono avvenire con le seguenti modalità:

- registrazione parziale delle conversazioni su iniziativa del lavoratore solo per la parte strettamente necessaria a ricostruire l'attività negoziale. Le registrazioni vengono archiviate in via accentrata in locali appositamente allestiti e dotati di sistemi di sicurezza per l'accesso ("server farm");

- registrazione integrale delle conversazioni in entrata e in uscita sulle linee telefoniche facenti capo a ciascun operatore per lo svolgimento della prestazione lavorativa. Le registrazioni vengono archiviate nelle "server farm" dipartimentali ad accesso controllato e limitato. Gli operatori avranno a disposizione altre linee telefoniche, non sottoposte a registrazione, per conversazioni diverse da quelle relative alle attività transazionali che dovranno godere della dovuta riservatezza. Gli operatori saranno debitamente informati in merito alle linee non soggette a registrazione telefonica.

Le apparecchiature di registrazione (Allegato B) ubicate presso le diverse strutture organizzative, nonché i relativi supporti digitali datati, numerati e conservati in base alla normativa tempo per tempo vigente in materia, tenuto conto delle specificità dell'attività svolta, saranno custoditi con idonea protezione.

Il riascolto delle conversazioni avverrà tramite l'impiego di codici/password individuali (ovvero altre modalità di verifica dell'accesso di pari tutela), nei casi di seguito specificati:

- riascolto ad iniziativa dell'operatore: nel caso in cui il sistema consenta il riascolto individuale ed in piena autonomia delle telefonate da parte di ciascun operatore, questi potrà accedere solo alle proprie registrazioni con l'immissione di un proprio codice/password identificativo personale;
- riascolto ad iniziativa dell'Azienda in tutti i casi di contestazione su una transazione ad opera di debitori, controparti e/o Organismi di vigilanza: il riascolto dovrà avvenire alla presenza dell'addetto che ha materialmente curato l'operazione o, in caso di sua assenza, di altra persona da lui incaricata, con facoltà di farsi assistere da un rappresentante degli Organismi Sindacali Aziendali firmatari del presente accordo. Il riascolto potrà svolgersi eventualmente anche mediante collegamento "da remoto" dei soggetti interessati in presenza delle condizioni tecniche necessarie;
- riascolto ad iniziativa della Azienda per l'assolvimento delle funzioni di controllo interno previste da norme di legge e/o regolamentari a garanzia della tutela della clientela e/o del patrimonio aziendale;
- riascolto ad eventuale richiesta del Cliente, a campione e con codice alfanumerico ovvero script telefonico dell'operatore, garantendosi l'anonimato di quest'ultimo, per l'esclusivo assolvimento delle finalità, in linea con la normativa vigente e nella piena tutela dei diritti dei lavoratori, del monitoraggio e del controllo qualità. Il file delle registrazioni sarà messo a disposizione dell'Azienda al Cliente protetto da password, e non sarà oggetto di ulteriori finalità di trattamento diverse da quelle quivi indicate.

In tutti i casi sopra evidenziati, salvo quello ad iniziativa dell'operatore che avviene a tutela del medesimo, il riascolto delle telefonate ha la sola finalità di controllo della qualità del servizio reso o di verifica rispetto al reclamo di una controparte e non può essere utilizzato dall'Azienda avverso il dipendente a fini disciplinari, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave emergenti a carico del dipendente.

3.C. ULTERIORI STRUMENTI - SISTEMI INFORMATICI/HARDWARE/SOFTWARE - SISTEMI DI TELECOMUNICAZIONE E DI GEOLOCALIZZAZIONE - ACCESSI AD AREE AZIENDALI

Fermo restando l'esclusione del controllo a distanza, in merito agli ulteriori strumenti utilizzati per rendere la prestazione lavorativa, le Parti, attesa la continua evoluzione delle apparecchiature - e quindi a titolo non esaustivo - concordano nel definire i seguenti principi relativi a:

Handwritten mark

- **SISTEMI INFORMATICI: HARDWARE E SOFTWARE**

I diversi sistemi informatici che comportano il ricorso a procedure di identificazione e/o abilitazione all'accesso e consentono l'individuazione dell'operatore che abbia effettuato le singole operazioni e transazioni sono finalizzati all'esercizio delle attività assegnate.

- **SISTEMI DI TELECOMUNICAZIONE E DI GEOLOCALIZZAZIONE**

Con riferimento agli impianti di telecomunicazione messi a disposizione dall'Azienda (a titolo esemplificativo si indicano le tecnologie che consentono la trasmissione di dati quali i supporti UMTS/HSDPA), nonché degli strumenti dotati di dispositivi che consentono la geolocalizzazione, si precisa che le funzioni di rilevazione dati dei medesimi operano esclusivamente a fini statistici, di documentazione dei costi e dei dati di traffico/utilizzo, nonché di sicurezza.

- **ACCESSI AD AREE AZIENDALI**

Per finalità di sicurezza, tutela del personale e del patrimonio aziendale, nonché di Salute e Sicurezza ex D. Lgs. n. 81/08, l'Azienda continuerà ad utilizzare tutte le tecnologie per disporre di strumenti idonei a verificare e/o registrare la presenza di personale all'interno di tutti i siti, nel rispetto delle norme tempo per tempo vigenti in materia. L'accesso a tali zone potrà avvenire mediante l'utilizzo di badge o altro strumento utile anche ai fini della registrazione dell'orario di lavoro.

L'Azienda può individuare c.d. "aree protette" presso alcuni palazzi, diverse e aggiuntive rispetto a quelle riservate all'ingresso e all'uscita del personale (a titolo esemplificativo: centri elaborazione dati ovvero zone che, per la presenza di particolari dati o persone, sono definite "sensibili"), con controllo degli accessi dedicato e riservato unicamente al personale abilitato. Tali sistemi di rilevazione provvedono alla concentrazione, alla gestione dei dati rilevati e alla loro archiviazione mediante apposite apparecchiature.

L'accesso ai dati predetti è consentito solo alle funzioni aziendali competenti esclusivamente a fini statistici relativi a rilievi tecnici sui flussi che interessano i singoli apprestamenti del controllo accessi, ovvero ai fini di presa visione dei dati relativi agli accessi alle aree protette nei seguenti particolari ed individuati casi:

- interventi a garanzia della tutela del patrimonio;
- fattispecie che riguardino la sicurezza degli impianti e/o il regolare funzionamento dei medesimi;
- specifiche ed individuate esigenze di verificare la presenza di Personale presso le Aree protette ubicate nei complessi immobiliari dell'Azienda proprie dei Responsabili incaricati dell'esecuzione dei piani di evacuazione, al fine di poter ottemperare puntualmente a quanto stabilito in materia dal D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e successive modifiche ed integrazioni.

L'Azienda informerà preventivamente le competenti OO.SS circa l'installazione di nuovi sistemi di controllo accessi, al fine di permettere la verifica del rispetto dei principi sopra enunciati.

Per tutti gli strumenti viene altresì consentito l'effettivo esercizio della funzione di audit/controllo interno prevista da norme di legge e regolamentari da parte delle strutture aziendali a ciò dedicate, nonché il puntuale assolvimento delle richieste degli Organi di Vigilanza e indagini dell'Autorità Giudiziaria, in coerenza con i principi enunciati nel presente Accordo.

Le informazioni raccolte saranno comunque trattate nel rispetto di quanto disposto dal Regolamento GDPR 679/2016.



In relazione a tutto quanto precede, Intrum dichiara la propria disponibilità a convocare specifici incontri per analizzare le eventuali sopravvenute esigenze in materia, con particolare attenzione in merito ai nuovi apprestamenti tecnologici che dovranno necessariamente rispondere ai principi contenuti nel presente Accordo. In tale occasione, gli Organismi Sindacali Aziendali saranno altresì aggiornati sullo stato applicativo delle presenti intese.

DICHIARAZIONE DELLE PARTI

L'Azienda precisa che, in relazione a mere esigenze di controllo visivo e monitoraggio - con riversamento delle immagini in postazioni di guardiana presidiate da Personale cui è demandato tale specifico compito - di ingressi, passaggi e spazi antistanti taluni stabili che ospitano strutture di Intrum, sono stati e potranno essere installati anche sistemi di telecamere a postazione fissa per la sorveglianza dei siti ricadenti nel rispettivo raggio d'azione del singolo apparecchio.

Tali telecamere non comportano la registrazione e/o conservazione d'immagini, filmati o nastri televisivi delle riprese effettuate, essendo il relativo funzionamento mirato alla trasmissione delle immagini stesse su monitor riceventi e non registranti, collocati nei rispettivi punti di vigilanza, quali strumenti di lavoro del Personale ivi addetto, non avente diretta visione degli spazi interessati.

Pertanto, in relazione a quanto descritto nei due comma che precedono, l'Azienda dichiara che le apparecchiature in questione rientrano in quelle estranee ai parametri previsti dall'art. 4 della Legge 300/1970 in quanto non direttamente finalizzate a ricostruire l'esecuzione della prestazione lavorativa, e quindi non sono comprese nelle previsioni di cui alle presenti intese.

Le OO.SS. richiedono che, in occasione dell'eventuale ulteriore installazione di apparecchiature analoghe od innovazione e/o modifica delle attuali attrezzature - ferme le caratteristiche tecniche e le modalità di utilizzo delle stesse - venga fornita una informativa agli Organismi Sindacali Aziendali interessati, e alle RSA, laddove esistenti, nelle unità produttive interessate, con illustrazione delle relative schede tecniche e le procedure sopra evidenziate al punto 3.A.

L'Azienda conferma che procederà come richiesto e che, qualora l'innovazione/sostituzione delle attrezzature consenta la registrazione e/o la conservazione di immagini, filmati o nastri televisivi delle riprese effettuate si applicherà l'iter previsto al capitolo Videosorveglianza.

3.D. ADEGUATA INFORMAZIONE

Fermo restando che l'Azienda ha l'obbligo di fornire "al lavoratore adeguata informazione delle modalità d'uso degli strumenti" di cui al presente Accordo "e di effettuazione dei controlli", in conformità ai provvedimenti emanati tempo per tempo in materia da parte del Garante della Privacy, le specifiche riguardanti tali strumenti lavorativi saranno comunicate anche agli Organismi Sindacali Aziendali, previsti dal vigente Protocollo delle Relazioni Industriali, che saranno altresì convocati per monitorare l'applicazione del presente accordo.

L'Azienda si rende inoltre sin d'ora disponibile a raccogliere in tale sede eventuali evidenze circa gli aspetti applicativi del presente accordo, al fine di valutare le possibili azioni da mettere in atto in coerenza con le intese raggiunte sull'argomento.

DICHIARAZIONE DELL'AZIENDA

L'Azienda per l'attuazione dell'adeguata informazione prevista dall'art. 4 L. 300/1970 ricorrerà ad un puntuale aggiornamento delle policy, anche alla luce delle eventuali novità normative, e utilizzerà i canali informativi ordinariamente riservati alle evidenze di maggiore rilievo (come il portale intranet aziendale) per comunicare in modo tempestivo con tutto il personale e per rendere le informative di Legge.

* * *

Al presente Verbale di Accordo, è unita la seguente documentazione che, prodotta secondo le caratteristiche di ciascun apprestamento, una volta rilasciata sarà consegnata, custodita e consultabile a livello locale unitamente a copia del presente accordo:

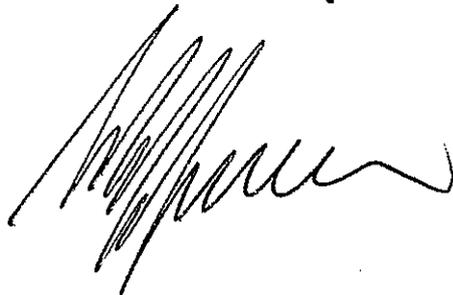
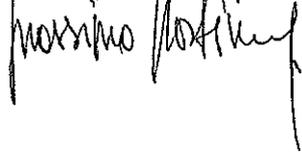
Impianti di Videosorveglianza

- a. Scheda esplicativa (comune a tutti gli impianti di questo genere, esplicita le caratteristiche e i criteri seguiti nell'installazione e nel posizionamento);

Impianti di registrazione delle conversazioni telefoniche

- b. Documento descrittivo (rappresenta la sintesi delle caratteristiche degli impianti);

INTRUM ITALY S.p.A.



FABI

FIRST/CISL

FISAC/CGIL

UILCA

UNISIN

Scheda esplicativa

A. TIPOLOGIA SISTEMI DI VIDEOREGISTRAZIONE

I sistemi di videoregistrazione possono essere di due tipi: in via principale sistema digitale con registrazione su idoneo supporto (ad oggi hard disk) 24h al giorno per tutto l'anno – inclusi sabato e domenica – ovvero, in via residuale, sistema analogico con registrazione dal lunedì al venerdì su supporto magnetico. Tutte le registrazioni sono archiviate in locali protetti e ad accesso controllato o all'interno di armadi di sicurezza protetti.

B. CRITERI RELATIVI ALLA SELEZIONE DEI PUNTI DI RIPRESA

I criteri di selezione delle aree riprese attraverso gli impianti di videoregistrazione e TV.CC, qualora non vi siano allestite postazioni fisse di lavoro, sono:

- a. perimetro dei locali di pertinenza della Società. Sono inclusi i varchi perimetrali quali punti di possibili intrusioni non autorizzate (porte perimetrali, finestre, intercapedini, ecc.).
- b. atrio e/o zona pubblico e/o area di ingresso principale/secondario ai locali;
- c. aree "critiche" o ad alta sicurezza, ove sono ubicati gli "asset" più importanti (valori/informazioni/infrastrutture) da proteggere. Sono inclusi caveau, mezziforti, locali server/apparati di telecomunicazioni, locali macchine, o altri ambienti oggetto di intrusioni ai fini di sabotaggio;
- d. filtri di transito, per la selezione delle persone autorizzate al passaggio, interni ed esterni, quali porte interbloccate, tornelli.

C. TUTELA DELLA PRIVACY

I tempi di conservazione delle immagini sono quelli stabiliti dalle normative tempo per tempo vigenti in materia, con specifico riferimento all'attività, attualmente pari a sette giorni.

L'accesso ai dati videoregistrati non è consentito al di fuori dei casi previsti dalla normativa di legge:

- richiesta formale delle Forze di Polizia e/o dell'Autorità Giudiziaria;
- istanza da parte del soggetto interessato al trattamento dei dati personali.

L'eventuale acquisizione di immagini da parte delle Forze di Polizia e/o dell'Autorità Giudiziaria deve avvenire contro rilascio di verbale di sequestro o di acquisizione.

Il pubblico che accede all'unità operativa in cui è attiva la videoregistrazione viene informato secondo le modalità previste dalla normativa tempo per tempo vigente in materia.

Il dipendente specificatamente individuato come Responsabile, è identificato come incaricato del trattamento dei dati personali ed a questi è normativamente attribuita, tra altre previsioni, la gestione delle chiavi dei locali protetti e/o dell'armadio di sicurezza che contiene il videoregistratore e la corretta conservazione di eventuali password per l'accesso ai dati.

INTRUM - CALL RECORDING

Piattaforma Genesys PureConnect

intrum

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M.C.', is located in the bottom right corner of the page.

GENESYS™

INTERFACCIATO CON:

COLLDESK (Intrum software)

MANUALE

ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE TRAMITE PULSANTE

MODALITA' DI REGISTRAZIONE

AUTOMATICA

LA REGISTRAZIONE AVVIENE PER TUTTE LE CHIAMATE RELATIVE ALLA CAMPAGNA SU CUI E' ATTIVA L'IMPOSTAZIONE AUTOMATICA. IN CASO DI NEGAZIONE DEL CONSENSO DA PARTE DEL DEBITORE, NON SARA' POSSIBILE INTERROMPERE LA REGISTRAZIONE MA SI POTRA' INTERVENIRE A POSTERIORI CANCELLANDO IL FILE

MANUALE

IL FILE VIENE INVIATO ALLA CASELLA MAIL DELL'OPERATORE CHE EFFETTUA LA REGISTRAZIONE

STORAGE

AUTOMATICA

I FILE VENGONO ARCHIVIATI SU SERVER DEDICATO A PURECONNECT (DATA CENTER FUJITSU)

MANUALE

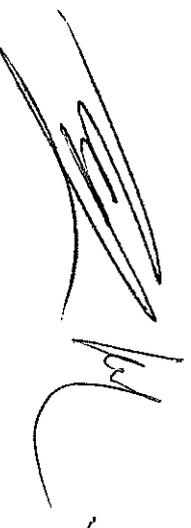
NELLA CASELLA MAIL DELL'OPERATORE CHE HA EFFETTUATO LA REGISTRAZIONE

MODALITA' DI RICERCA DELLA REGISTRAZIONE

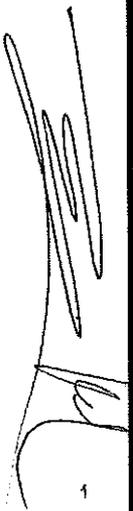
AUTOMATICA

TRAMITE FILTRI SUL MODULO INTERACTION RECORDER DI PURECONNECT

intrum



intium

A handwritten signature or scribble in the bottom right corner of the page, consisting of several overlapping, curved lines.