ACCORDO QUADRO
SULL'UTILIZZO DI SISTEMI DI GESTIONE DELLE CHIAMATE
NEL SETTORE DELLA TUTELA DEL CREDITO

Il giorno 11 gennaio 2018 in Roma,

TRA

UNIREC, Unione Nazionale imprese a tutela del credito, con sede in Roma, V.le Pasteur, 10, rappresentata dal Presidente Marco Pasini e dal Vicepresidente Marcello Grimaldi;

da un lato

E

la **FISASCAT CISL** nazionale, affiliata alla **FIST CISL nazionale**, rappresentata da Dario Campeotto e Mario Piovesan;

La **UILTUCS** nazionale, rappresentata da Gabriele Fiorino;

dall'altro

Premesso che

a) a fronte delle specificità del settore della tutela del credito, caratterizzato da una estrema flessibilità delle commesse, le parti hanno ritenuto necessario intervenire con apposita regolamentazione per disciplinare diversi aspetti che riguardano la disciplina dei rapporti di lavoro degli operatori del settore;
b) in data 3 dicembre 2012 è stato stipulato tra le parti di cui sopra un Protocollo d'intesa che ha disciplinato i rapporti di lavoro nel settore della tutela del credito;
c) il predetto Protocollo di Intesa, al punto 2) lett. b.1, prevede, tra l'altro, l'utilizzo di sistemi operativi di gestione delle chiamate atti a supportare il Collaboratore nella lavorazione delle pratiche, evitando lo svolgimento di attività ripetitive;
d) i predetti sistemi – come detto nel precitato punto 2) lett. b.1 del Protocollo, sono utilizzabili purché l'operatore possa sempre disattivarli a proprio piacimento;
e) l'art. 4 della L. 300/70, come novellato dall'art. 23 co. 1 D.Lgs. 151/2015, dispone che gli strumenti dai quali derivi anche la possibilità di controllo a

distanza possano essere impiegati esclusivamente per esigenze organizzative e produttive, previa stipula di accordo collettivo o, in mancanza di accordo, previa autorizzazione della Direzione territoriale del lavoro secondo le modalità ivi contemplate;

f) Attualmente i sistemi di gestione delle chiamate sono utilizzati in due modalità *predictive* e *preview*, laddove nel *predictive* il debitore è contattato dal sistema telefonico e quindi è messo in collegamento con l'operatore, che lo desideri, nel quadro di una lavorazione di gruppo, con un notevole risparmio di tempo per lo stesso, il quale non deve digitare il singolo numero ed ha sempre in linea un interlocutore effettivo (poiché, se al telefono non risponde nessuno, la telefonata non viene nemmeno inoltrata); nel *preview* l'operatore si ritrova a video proposte delle pratiche che può scegliere se lavorare (lavorazione individuale), "sfogliando" pratiche informatizzate piuttosto che cartacee;
g) le parti, viste le disposizioni normative di cui sopra e le indicazioni operative fornite dall'Ispettorato Nazionale del Lavoro con circolare n. 4/2017, con il presente accordo quadro intendono precisare quali siano le esigenze organizzative e produttive che rendono necessario il ricorso ai predetti software;
h) la predetta circolare n. 4/2017 è specificatamente rivolta ai software impiegati nell'attività di *call center*, attività distinta per finalità e tipologia di destinatari da quella di tutela del credito, ma comunque le associate Unirec ne rispettanno i principi e la *ratio* sottostante;
i) per dare effettiva attuazione ai principi di cui sopra, il presente accordo Quadro dovrà essere perfezionato a livello aziendale con la stipula di apposito accordo sindacale da parte dell'impresa associata che intenda installare o abbia già installato i sistemi operativi di cui alla lettera c)

TUTTO CIO' PREMESSO LE PARTI FIRMATARIE STABILISCONO QUANTO SEGUE:

***Art. 1* – Principi generali**
Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.

***Art. 2* – Sistemi di gestione delle chiamate (*dialing*)**
Nel quadro del Protocollo d'Intesa di cui in premessa volto a disciplinare il settore della tutela del credito e nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 4 L. 300/70, le esigenze organizzative e produttive che giustificano l'utilizzo di software in grado di garantire il monitoraggio dell'attività telefonica e/o dei carichi di pratiche in lavorazione di ciascun operatore telefonico *outbound* per la tutela del credito sono:
a) *supportare l'operatore nella prestazione lavorativa, evitando il compimento di alcune attività ripetitive quali la composizione manuale dei numeri di telefono*: i predetti software devono poter previamente rilevare la disponibilità dell'operatore a ricevere in cuffia una chiamata "utile" (ossia con risposta da parte

dell'utente/debitore), e pertanto importano che ne sia rilevata la presenza in postazione, anche nell'ambito delle fasce orarie autonomamente fruibili.

b) *ottemperare all'obbligo di affidamento minimo contemplato nell'accordo sindacale del 5 novembre 2015* ovvero garantire all'operatore un monte pratiche tale da consentire, sulla base della performance media attesa e della relativa provvigione o della diversa modalità di remunerazione riconosciuta, che il medesimo possa potenzialmente raggiungere un compenso mensile. I software devono poter rilevare il carico di pratiche in lavorazione in un dato arco temporale in funzione della disponibilità manifestata dallo stesso operatore;

c) *costituire un archivio informatico che sostituisce il fascicolo cartaceo del debitore-consumatore contattato*: tali software, oltre a gestire l'anagrafica del debitore, consentono di tracciare tutti i contatti effettuati dall'operatore e le richieste avanzate dal debitore.

d) *Procedere alla registrazione delle conversazioni telefoniche intrattenute dagli operatori per la tutela del credito con i debitori*, secondo le modalità che verranno impartite dal Garante per la Protezione dei Dati Personali. Qualora l'impresa di recupero intenda avvalersi di tale procedura di registrazione, è indispensabile che venga adottato ogni idoneo sistema a garanzia dei diritti degli interessati (in questo contesto gli operatori la cui voce sia oggetto di registrazione).

L'utilizzo dell'apparecchiatura di registrazione ha lo scopo di:

a) tutelare i lavoratori in caso di contestazioni e/o denunce avanzate dagli utenti contattati;
b) tutelare il patrimonio aziendale da eventuali danni che potrebbero derivare in caso di contestazioni in merito ai contatti telefonici;
c) predisporre uno strumento per consentire il miglioramento delle competenze professionali del personale, attraverso un'attività formativa permanente nella quale si riconosca la centralità del lavoratore;
d) consentire all'ufficio legale delle Società di rispondere in modo puntuale alle richieste della Autorità Giudiziaria.

I predetti software, considerato che le esigenze che ne giustificano il ricorso sussistono a prescindere dalle modalità di svolgimento della prestazione lavorativa, sono utilizzabili nel rispetto delle modalità sopra individuate sia in caso gli operatori siano inquadrati come lavoratori subordinati sia nel caso svolgano la prestazione in modo autonomo nell'ambito di forme di coordinamento predeterminate individuate dal Protocollo di cui in premessa.

Art. 3 – Modalità applicative: tutela dei lavoratori

L'utilizzo dei sistemi di gestione delle chiamate e le modalità applicative degli stessi rispettano pienamente quanto stabilito dall'art. 4 della legge n. 300/70, così come novellato dall'art. 23, comma 1, del D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 151, e dalla normativa di cui al D.Lgs. n. 196/03, posta a tutela della privacy.

Le parti convengono che i dati e le informazioni ottenute non potranno in alcun modo rappresentare materia di contestazione disciplinare o motivo di risoluzione del rapporto, ma potranno essere utilizzati in caso di atti contro il patrimonio aziendale con le conseguenti iniziative giudiziarie e formale denuncia. In tal caso l'Azienda

potrà utilizzare copia delle informazioni ai fini dell'attivazione delle iniziative giudiziarie previste dalla legge e quale elemento probatorio.

Art. 4 – Durata

Il presente accordo decorre dal 01 febbraio 2018 e scade il 31 dicembre 2020.
Il contratto continuerà a produrre i suoi effetti oltre la scadenza sino al rinnovo sottoscritto dalle parti contraenti, salvo disdetta di una delle parti firmatarie, con un preavviso di almeno sei mesi.

Letto, confermato e sottoscritto.
Roma, 11 gennaio 2018

UNIREC

Marco Pasini

FISASCAT CISL

Dario Campeotto

Mario Piovesan

Marcello Grimaldi

UILTUCS

Gabriele Fiorino