

**ACCORDO AZIENDALE
SULLA REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE NEL SETTORE DELLA
TUTELA DEL CREDITO**

Il giorno 3 luglio 2014 in Roma, presso la sede di FISASCAT-CISL

TRA

FIRE S.p.a.: nella persona del procuratore speciale Marcello Grimaldi;

da un lato

E

la **FISASCAT CISL** nazionale, rappresentata da Mario Piovesan;

La **FILCAMS CGIL** nazionale, rappresentata da Danilo Lelli;

La **ULTUCS UIL** nazionale, rappresentata da Gabriele Fiorino;

dall'altro

Premesso che

- FIRE S.p.A. esercita l'attività di recupero crediti, occupa n. 94 dipendenti e n. 640 collaboratori a progetto distribuiti in n. 7 unità produttive dislocate su Messina e provincia, Palermo, Napoli, Roma, Milano;
- l'impresa che effettua attività di recupero crediti telefonico non possiede alcuno strumento per potersi difendere, nel caso sopravvenissero contestazioni sull'operato svolto, al di fuori della eventuale registrazione delle chiamate;
- qualora Fire intenda avvalersi di tale procedura, è indispensabile che venga adottato ogni idoneo sistema a garanzia dei diritti degli interessati (in questo contesto, non solo i debitori, ma anche gli operatori la cui voce sia oggetto di registrazione);
- la disciplina di protezione dei dati va coordinata con regole di settore riguardanti il rapporto di lavoro ed il connesso utilizzo di tecnologie;
- alcune disposizioni di settore fatte salve dal Codice Privacy prevedono specifici divieti o limiti, come quelli posti dallo Statuto dei lavoratori sul controllo a distanza;

tutto ciò premesso, LE PARTI FIRMATARIE DEL PRESENTE ACCORDO STABILISCONO QUANTO SEGUE:

Art. 1 – PARTE GENERALE

La premessa è parte integrante e sostanziale del presente accordo.

Art. 2 – REGISTRAZIONE CONVERSAZIONI TELEFONICHE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 della legge n. 300/1970, per mantenere l'attuale quota di mercato e quindi i livelli occupazionali, assicurare ai Clienti un elevato livello di qualità del servizio e di efficienza aziendale anche attraverso l'uso delle più evolute tecnologie informatiche e di comunicazione, Fire potrà sottoporre a registrazione le conversazioni telefoniche di tutto il personale incaricato all'attività di recupero crediti, nel rispetto del

D.Lgs. 196/2003 e succ. mod. (Codice Privacy) e delle disposizioni del Garante della Privacy.

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.

Nella piena condivisione della *ratio* posta a fondamento delle disposizioni dell'art. 4 Legge n. 300/1970, Fire non utilizza i predetti sistemi ai fini disciplinari per la contestazione di fatti inerenti lo svolgimento della prestazione lavorativa fatto salvo che l'oggetto della registrazione non costituisca prova di comportamenti a seguito dei quali sia pervenuta denuncia penale da parte delle autorità competenti.

Letto, confermato e sottoscritto.

Roma, li 3 luglio 2014

FISASCAT CISL

Mario Piovesan 

Per FIRE S.p.A. Marcello Grimaldi

FILCAMS CGIL

Daniilo Lelli 

UILTUCS

Gabriele Fiorino 