

VERBALE DI ACCORDO

In data 07 marzo 2025 si sono incontrate l'azienda Konecta Italia S.p.A., (di seguito "Azienda") in rappresentanza anche della controllata Konecta R s.r.l.

E

Le Organizzazioni Sindacali SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCom-UIL, UGL Telecomunicazioni unitamente alle Segreterie territoriali e RSU/RSA dei siti produttivi della Konecta.

Premessa

Il settore del CRM/BPO sta attraversando una fase di grande evoluzione e di cambiamento delle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa con la transizione verso la digitalizzazione del lavoro che determina il bisogno un crescente investimento sulla formazione professionale rivolta al rafforzamento delle competenze digitali.

In tale contesto si inserisce il rapidissimo avvento degli strumenti di intelligenza artificiale in generale nei contesti lavorativi con un impatto potenzialmente molto elevato anche sul comparto del CRM/BPO.

Le Parti firmatarie sono consapevoli del crescente sviluppo di tali sistemi di intelligenza artificiale (IA) e della crescente richiesta delle società committenti e in generale del mercato di evolvere, modernizzare e rendere più efficaci le modalità di svolgimento dei servizi di assistenza alla clientela. Tale evoluzione determina la possibilità e l'opportunità di effettuare lavorazioni sempre più complesse e di attrarre nuove opportunità di business per un'azienda del CRM/BPO, anche provenienti dal mercato internazionale e globale.

Ciò considerato si ritiene che l'avvio guidato e razionale degli strumenti di intelligenza artificiale, in particolare nei contesti aziendali con un'etica del lavoro riconosciuta e valorizzata da sane relazioni industriali, possa attrarre nuovi investimenti con effetti positivi sull'occupazione del settore.

Parte aziendale e parte sindacale sono altresì consapevoli della necessità di garantirne un utilizzo etico e rispettoso dei diritti dei lavoratori, convenendo pertanto di stipulare il presente accordo sindacale per regolamentare l'utilizzo degli strumenti e delle prime applicazioni di IA all'interno dell'azienda.

Il presente accordo ha natura transitoria ed è finalizzato a una fase di sperimentazione, il cui scopo è valutare l'efficacia delle soluzioni proposte prima di una possibile applicazione strutturale.

L'Azienda intende implementare l'utilizzo dello strumento di intelligenza artificiale denominato "Agent Assist" per supportare i lavoratori durante l'esecuzione delle loro attività, fornendo assistenza in tempo reale attraverso suggerimenti, risposte automatiche o accesso rapido a informazioni pertinenti, migliorando così l'efficienza operativa ed elevando gli standard di qualità del servizio;

L'utilizzo di " Agent Assist" deve rispettare le normative vigenti in materia di protezione dei dati personali, in particolare il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), anche al fine di tutelare la dignità, la riservatezza e i diritti dei lavoratori nel suo complesso e nel pieno rispetto del CCNL TLC

Le Parti condividono l'importanza di garantire che l'uso di strumenti tecnologici non comporti forme di controllo a distanza sull'attività lavorativa non conformi alle normative vigenti ed in particolare senza che comportino ricadute dal punto di vista disciplinare, valutativo e/o professionale.

SI CONVIENE QUANTO SEGUE:

L'accordo disciplina le modalità di utilizzo dello strumento di intelligenza artificiale "Agent Assist" all'interno di Konecta Italia S.p.A. e Konecta R nel rispetto delle leggi sulla privacy, dell'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori, del CCNL TLC e degli accordi collettivi applicabili.

"Agent Assist" è uno strumento di supporto concepito per assistere i lavoratori nello svolgimento delle loro attività quotidiane, che si basa su un meccanismo di trascrizione e analisi in tempo reale delle interazioni tra l'operatore e il cliente finale

L'utilizzo è finalizzato a:

- Fornire suggerimenti operativi in tempo reale per agevolare la gestione delle attività;
- Proporre al solo operatore un riepilogo delle chiamate gestite, così riducendo il carico di lavoro manuale per i lavoratori, al fine di semplificare e snellire la gestione dei clienti finali
- Migliorare la qualità e l'efficienza dei processi lavorativi.

L'Azienda garantisce che i dati personali trattati da "Agent Assist" saranno gestiti nel pieno rispetto del GDPR e delle normative nazionali in materia di protezione dei dati.

Le conversazioni gestite con l'ausilio dell'"Agent Assist" transiteranno unicamente nei sistemi dei partner che forniscono all'Azienda le soluzioni tecnologiche relative agli strumenti sui quali l'"Agent Assist" è basato; l'Azienda non potrà in alcun caso accedervi.

L'Azienda ha selezionato accuratamente tutti i fornitori di soluzioni tecnologiche utilizzate per il funzionamento dell'"Agent Assist" e li ha designati come Responsabili del trattamento ai sensi

dell'art. 28 del GDPR, imponendo specifici obblighi di riservatezza nonché il rispetto di elevati standard di sicurezza dei dati.

Nel rispetto del principio di limitazione della conservazione previsto dall'art. 5 del GDPR, l'Azienda impone ai propri fornitori di trattare i dati personali contenuti nelle conversazioni tra operatori e clienti finali, necessari per l'elaborazione automatizzata di suggerimenti e riepiloghi, per il tempo strettamente necessario a tale elaborazione e comunque non oltre la durata della chiamata.

L'Azienda ha richiesto e ottenuto da tutti i fornitori di soluzioni tecnologiche la conferma che in nessun caso i dati personali dei propri lavoratori potranno essere utilizzati per finalità di addestramento dei modelli di IA utilizzati per garantire il funzionamento dell'"Agent Assist".

I lavoratori riceveranno specifica "Informativa" in modo da rendere chiara e trasparente la modalità di funzionamento e utilizzo di "Agent Assist", nonché la modalità di raccolta e trattamento dei dati nel rispetto dell'art. 13 del GDPR.

Qualsiasi installazione e impiego di "Agent Assist" nelle diverse commesse e nei diversi siti produttivi sarà oggetto di specifica informazione preventiva con le rappresentanze sindacali sulle funzionalità previste, ai sensi dell'articolo 4 dello Statuto dei Lavoratori.

Eventuali modifiche o ampliamenti delle funzionalità con nuovi strumenti di "Agent Assist" o in generale di nuove definizioni e utilizzi di tecnologie di "AI" saranno oggetto di un nuovo esame tra le parti a livello nazionale.

L'Azienda si impegna a fornire ai lavoratori una formazione adeguata sull'utilizzo di "Agent Assist", al fine di garantire un uso consapevole e ottimale dello strumento, nonché una corretta comprensione delle sue funzionalità e potenzialità.

Sarà istituito, a livello nazionale, un comitato paritetico composto da 8 rappresentanti dell'Azienda e 8 rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali per monitorare l'utilizzo di "Agent Assist" e verificare il rispetto delle disposizioni del presente accordo.

Il comitato, che si riunirà con cadenza periodica, di norma ogni tre mesi, e/o su richiesta di una delle parti, monitorerà l'andamento dello strumento e proporrà eventuali interventi correttivi o migliorativi nel suo utilizzo.

Il presente accordo ha natura transitoria ed è finalizzato a una fase di sperimentazione della durata di 12 mesi, il cui scopo è valutare l'efficacia delle soluzioni proposte prima di una possibile applicazione su ampia scala.

La sperimentazione di 'Agent Assist' avrà inizio nelle commesse che verranno individuate e comunicate nel corso della prima riunione della "Commissione utilizzo AI" appositamente costituita, prima di essere esportata alle rappresentanze sindacali dei territori interessati.

Tale sperimentazione avrà l'obiettivo di testare l'efficacia dello strumento in diversi contesti operativi e rappresentativi delle attività aziendali.

Le Parti si impegnano a monitorare costantemente l'utilizzo di tali strumenti di AI e in generale a modulare i termini dell'accordo in caso di aggiornamenti normativi, regolatori o tecnologici che impattino sull'utilizzo di "Agent Assist".

Letto, accettato confermato e sottoscritto digitalmente.

La Società

Le Segreterie Nazionali

Le RSU/RSA