

**Protocollo sulla gestione etica dei sistemi, dei processi e delle informazioni
derivanti dall'uso dell'Intelligenza Artificiale**

Tra

Italiaonline S.p.A. e le sue controllate e consociate (di seguito l'Azienda)
rappresentata da Maria Francesca Borrello e Maria Grazia Bizzari

e

Organizzazioni sindacali nazionali di SLC CGIL rappresentata da Gianluca Carrega,
FISTEL CISL rappresentata Paolo Gallo e UILCOM UIL rappresentata da Roberta
Musu unitamente alle RSU di Italiaonline e delle altre società del Gruppo (di seguito
anche le OO.SS.)

Premesso che,

- l'Azienda, da sempre impegnata nello sviluppo e nella ricerca di soluzioni digitali, si vuole approcciare all'uso dell'intelligenza artificiale per migliorare la qualità dei servizi e delle interazioni con i clienti;
- l'Azienda desidera promuovere soluzioni tecnologicamente avanzate, derivanti dall'intelligenza artificiale, che siano in grado di supportare i/e lavoratori/lavoratrici nel migliorare la qualità del tempo-lavorato;

Considerato, inoltre che,

- la tecnologia consente di disporre di molte informazioni connesse all'esecuzione della prestazione che necessitano di essere regolamentate con il duplice scopo di migliorare sia la qualità dei servizi offerti sia la qualità dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro;
- l'Azienda e il sindacato intendono promuovere un modello eticamente responsabile sull'uso degli strumenti di intelligenza artificiale, nel rispetto della normativa applicabile (tra cui il regolamento europeo noto come AI Act) e di tutti i diritti e gli interessi coinvolti.

Tutto ciò premesso e considerato le Parti convengono quanto segue:

1. Le premesse sono parte del presente protocollo,
2. L'uso dell'intelligenza artificiale riguarderà sia l'area del Customer Operations compresa Bizpal, sia l'area della Digital Factory di Italiaonline comprese le figure della Sales Company attraverso la progressiva implementazione dei seguenti moduli:
 - a. Speech to text
 - b. Sentiment analysis
 - c. Knowledge base

In particolare, questi tre moduli opereranno con le modalità di seguito riportate e vedranno coinvolto un fornitore terzo con cui la Società sottoscriverà uno specifico accordo ove quest'ultimo garantirà il rispetto di tutta la normativa applicabile anche a tutela dei diritti e degli interessi coinvolti:

a. SPEECH TO TEXT:

Analizzare il contenuto dell'interazione con il Cliente, trascrizione dell'intera conversazione e riproduzione automatica di una sintesi di quanto avvenuto, realizzando di conseguenza una banca dati in grado di catalogare le diverse informazioni così da facilitare internamente la ricerca e l'organizzazione dei dati. La trascrizione dell'intera telefonata sarà effettuata dall'Intelligenza Artificiale ai soli fini dell'elaborazione della sintesi e dell'estrazione dei dati salienti, non sarà trattenuta dall'azienda oltre i tempi necessari per effettuare le operazioni di cui sopra e al punto b. Il modulo in questione permette quindi di studiare il contenuto della chiamata durante l'interazione stessa evidenziando i fattori di criticità che emergono dalla stessa interazione, di avere una sintesi omogenea e completa di tutte le chiamate in ingresso ed in uscita. Inoltre, il modulo restituirà anche una categorizzazione per *keyword* dei punti cruciali in termini di problematiche o opportunità.

b. SENTIMENT ANALYSIS

- Analizzare, dal punto di vista del contenuto e dell'andamento dell'interazione con il Cliente, il livello di gradimento rispetto alle modalità di presentazione dei servizi offerti o alla gestione della richiesta di intervento, tenendo conto anche del tono utilizzato dagli interlocutori durante la conversazione. In questo modo le informazioni raccolte potranno definire il Net Promoter Score, suggerendo al/alle lavoratori/lavoratrici, in modalità non real time, gli aspetti che potrebbero essere migliorati per consentire allo/a stesso/a di avere una relazione più efficace con il Cliente. Si avrà un'analisi sintetica sia del percepito del Cliente sia delle modalità di gestione dello stesso dal lavoratore/lavoratrice. La raccolta di queste informazioni servirà a migliorare il servizio al Cliente ricorrendo anche a percorsi formativi dedicati ai/alle lavoratori/lavoratrici coinvolti/e.

c. KNOWLEDGE BASE

- Il processo di Knowledge Base costruito con l'AI si baserà sui documenti disponibili nonché sulle risposte dei/delle lavoratori/lavoratrici. Il processo sarà continuamente aggiornato allo scopo di avere un'uniforme gestione del Cliente, di fare un follow up uniforme dei/delle lavoratori/lavoratrici ed infine di migliorare i tempi e la qualità delle risposte.

3. Le informazioni che verranno raccolte durante la gestione del Cliente attraverso gli strumenti di cui al punto 2 saranno a disposizione delle funzioni Aziendali della Customer Operations con il Business Monitoring e della Digital Factory. Al fine di salvaguardare una buona e serena gestione della prestazione lavorativa dei/delle lavoratori/lavoratrici, le informazioni raccolte verranno elaborate ed analizzate non in modalità "real time" e relativamente ai lavoratori/lavoratrici saranno utilizzate in forma aggregata a partire da un minimo di 3 persone. Le informazioni saranno direttamente organizzate e archiviate dal sistema di Intelligenza Artificiale. Tali informazioni una volta storicizzate saranno messe a

disposizione dalle aree operative interessate. Lo scopo di questo processo di analisi delle informazioni è quello di avere un'ampia gamma di dati che permettano sia di conoscere le caratteristiche dei Clienti, sia di migliorare la gestione del Cliente da parte dell'Azienda, andando ad attivare anche eventuali nuove proposte commerciali integrando le offerte in essere.

4. L'insieme delle informazioni raccolte, come esplicitato nei punti che precedono, avranno finalità formative e di miglioramento della qualità del servizio, conseguentemente non avranno alcuna finalità meritocratica, sanzionatoria o espulsiva nei confronti del/della singolo/a lavoratore/lavoratrice, salvo il caso in cui emergessero evidenze di comportamenti illeciti, per i quali l'Azienda potrà procedere in parallelo a segnalare/denunciare i fatti all'Autorità Giudiziaria. Tali dati non saranno impiegati in modo da influenzare in modo diretto o indiretto le scelte professionali dei singoli, né per generare condizioni che possano compromettere il benessere lavorativo.

5. Le Parti consapevoli della trasformazione che dovrà essere affrontata dal/dalle singoli/e lavoratori/lavoratrici e degli impatti che questo cambiamento avrà nella gestione della prestazione lavorativa, ritengono utile monitorare il processo di implementazione dei moduli di intelligenza artificiale oggetto del presente protocollo e di eventuali ulteriori moduli futuri che dovessero riguardare i/e lavoratori/lavoratrici, prevedendo una Cabina di monitoraggio ad hoc Azienda-OO.SS. che con cadenza periodica, di norma ogni 3 mesi, si riunirà per capire l'andamento del processo di implementazione dei diversi moduli e i relativi impatti sull'organizzazione del lavoro e sulle persone. La Cabina di monitoraggio avrà un ruolo importante nel monitorare l'evoluzione dei sistemi di intelligenza artificiale sui/sulle lavoratori/lavoratrici, analizzando gli impatti a breve, medio e lungo termine con gli obiettivi di proporre soluzioni utili per adeguati standard di qualità e professionalità, di favorire l'affermazione di relazioni industriali mature e innovative e di sostenere lo sviluppo delle attività a maggior valore aggiunto.

6. Il presente protocollo, si pone quindi l'ambizione di ricercare un modello condiviso con le OO.SS che permetta di utilizzare le potenzialità tecnologiche dell'intelligenza artificiale. L'intelligenza artificiale sotto questo aspetto rappresenta e rappresenterà un punto di partenza per l'evoluzione dei processi organizzativi e per una migliore competitività sul mercato. In quest'ottica, il presente protocollo assolve sia il compito di tutelare la dignità del/della lavoratore/lavoratrice, prevenendo ogni finalità di mero e antistorico controllo della prestazione individuale, sia di agire in conformità alle previsioni dell'art. 4 dello Statuto dei Lavoratori così come integrato dalle previsioni del Job Act. A tale scopo, alla luce del sistema di relazioni industriali in essere e considerate le continue necessità di implementazione dei processi, le Parti ritengono che nell'ambito della Cabina di monitoraggio di cui al punto 5 si procederà alla presentazione preventiva delle varie modifiche ed integrazioni dei modelli di intelligenza artificiale allo scopo di considerare gli eventuali impatti sul/sulla singolo/a lavoratore/lavoratrice e sull'organizzazione del lavoro, valutando congiuntamente eventuali adeguamenti del presente protocollo.

ZE

GA

AM

SC

D

Handwritten mark

