



**STAI A VEDERE CHE  
PER LE MULTE  
È TUTTA COLPA  
DEI TECNICI !**

**Ennesima puntata della  
guerra tra Telecom, OLO ed  
authority varie**

**Recentemente**, come anticipato nel nostro comunicato del 01 marzo 2016, l'azienda ha diffuso sugli smartphone dei tecnici un'applicazione denominata OA FORMS.

**Questa** applicazione dovrebbe certificare alcune problematiche, "cause ostative", che sarebbero di impedimento alla conclusione del lavoro assegnato con particolare riguardo alle WR che interessano gli OLO, come ad esempio l'assenza del cliente in loco, l'indirizzo errato, la canalina ostruita o cause di forza maggiore. Il tecnico, presente regolarmente all'appuntamento prestabilito, **dovrebbe certificare** gli impedimenti o le cause che non hanno consentito la conclusione della WR e comprovando la "causa ostativa" con tanto di documentazione fotografica organizzata appunto da OA FORMS.

**Questa** in sintesi la teoria, ma, come fanno notare i tecnici che hanno scaricato la *app*, nelle informative di accettazione, vi sono dei passaggi che hanno generato sconcerto.

**I dubbi** nascono dallo scarico di responsabilità, liberatorie verso l'azienda ma anche da ipotetici **rilevanti rischi di natura legale**, il che farebbe ricadere tutto sul tecnico, cioè sull'ultima "ruota del carro".

**Il tecnico** viene anche denominato cliente/utente in quanto fruitore dell'applicazione.

*Informativa e trattamento dei dati personali ai sensi del Codice privacy (D.Lgs.196/2003)*

1) *Finalità per le quali il trattamento dei dati del cliente è necessario*

*I dati personali del dipendente saranno trattati da Telecom Italia per le seguenti finalità: a) attivazione ed erogazione dell'App; b) assistenza e gestione di eventuali reclami.*

*Oltre che per le finalità sopra descritte, i Suoi dati personali potranno essere trattati da Telecom Italia per far valere o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria, nonché per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie e da disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore. (...)*

4) *Categorie di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati in qualità di Titolari o che potrebbero venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati*

*Oltre che dai dipendenti di Telecom Italia, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno essere effettuati da soggetti terzi, con sede in Italia e/o all'estero, ai quali Telecom Italia affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al punto 1). In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati come Responsabili o Incaricati del trattamento e sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: a) Soggetti (es. call center) ai quali Telecom Italia affida attività di assistenza alla Clientela; b) Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; c) Consulenti e fornitori; d) **Autorità di vigilanza (es. AGCOM e***

**Garante privacy) ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.**

*Manleva*

**L'Utente accetta di manlevare e di tenere indenne Telecom e le società sue controllate e collegate, i relativi dirigenti e dipendenti da qualsiasi pretesa di danno o contestazione dovesse essere avanzata nei loro confronti da terzi a causa dell'utilizzo dell'App OA Forms da parte dell'Utente in violazione di qualunque norma di legge o della presente Licenza.**

**Inoltre rilevano anche il dubbio, in base alle leggi vigenti, della geolocalizzazione non della sede del cliente ma del tecnico stesso tramite i dati della fotografia scattata con la app, con tanto di località ed orario.**

**In sintesi**, questa OA FORMS, verrà usata dall'azienda per giustificare agli Olo le WR inevase, ma, senza aver preso prima in considerazione gli eventuali rischi per il proprio tecnico, anzi, scaricando sulle sue spalle pesanti responsabilità.

**Non ci vuole** molto a comprendere come una banale fotografia sbagliata, scattata in buona fede, possa ritorcersi in futuro contro il tecnico che ne è l'unico autore.

**Ma anche** nell'immediato, un passante indispettito, un vicino sospettoso, un qualsiasi pignolo, o intervenire in un quartiere ad alta tensione sociale potrebbe scatenare un pandemonio.

**Non bastava**, in caso di assenza, la chiamata al quarto referente (addetto per intervento su OLO in caso di assenza), ed è strano che non venga richiesto di inquadrare una copia di un giornale del giorno per ulteriore conferma, ma in effetti non ce n'è bisogno perché la foto viene geolocalizzata direttamente dalla app.

**Ci sembra** che queste scelte aziendali oltre ad essere incoerenti con l'inquadramento dei tecnici, innalzino notevolmente il rischio sanzioni disciplinari e penali nei loro confronti.

**Questa** situazione delicata ed incerta non può essere minimizzata con il classico "tanto è tutto un proforma e non succederà nulla", perché è ormai prassi consolidata che le Authority ci tengono sotto stretto controllo ed ogni superficialità viene pesantemente pagata.

**Questa** è una delle problematiche di competenza del Coordinamento Nazionale RSU, che FISTel-CISL, UILCOM-UIL e purtroppo anche SLC-CGIL, al momento non hanno ancora composto(sic!!) : nel frattempo l'azienda approfitta e ringrazia del vuoto di rappresentanza e di caos nelle relazioni sindacali e continua a fare a proprio piacimento!

**SNATER** chiede che l'Azienda si astenga, fino ad una definizione condivisa e regolata con il futuro Coordinamento Nazionale RSU, dal pressare i tecnici per l'utilizzo dell'applicazione e, nel frattempo, suggerisce ai tecnici di evitare l'utilizzo della suddetta app e, in caso di "cause ostative" di relazionarle dettagliatamente nel campo note apposito. Facciamo comunque presente che la "manleva", potrebbe essere nulla ai sensi dell'art.2113 del codice civile, perché dovrebbe essere unicamente l'azienda responsabile, anche in caso di danno prodotto dai dipendenti, come previsto dall'art. 2049 del codice civile stesso.

**SNATER COMUNQUE HA DATO MANDATO AL PROPRIO STUDIO LEGALE PER VERIFICARE TUTTA LA PROCEDURA!**

SEGRETERIA NAZIONALE TLC  
VIA DARDANELLI N. 13 – 00195 ROMA  
TEL. 06/3720095/6 – FAX 06/37514885

SETTORE TELECOMUNICAZIONI  
WWW.SNATER.TLC.IT SNATERTI@TIN.IT