



FEDERAZIONE  
ITALIANA  
LAVORATORI  
CHIMICA  
TESSILE  
ENERGIA  
MANIFATTURE



**CISL**  
FEDERAZIONE LAVORATORI  
AZIENDE ELETTRICHE ITALIANE



# ENEL e-distribuzione

*Tracciamento chiamate in uscita verso i Clienti*  
*Sottoscritto verbale di accordo ex art.4 Legge 300/70*

Le Segreterie Nazionali Filctem, Flaei e Uiltec hanno affrontato con e-distribuzione il tema dell'introduzione di un sistema aziendale per la gestione e il tracciamento delle **comunicazioni telefoniche in uscita verso i clienti finali**.

L'Azienda ha motivato l'iniziativa con l'esigenza di rendere le comunicazioni con la clientela più strutturate, sicure e tracciabili, anche a tutela dell'Azienda e del Lavoratore in caso di eventuali contenziosi.

Il sistema consentirà di effettuare le chiamate attraverso una **numerazione aziendale dedicata** e riconducibile a e-distribuzione, **evitando l'utilizzo dei recapiti telefonici aziendali dei singoli lavoratori**. Una misura importante per proteggere anche la riservatezza del personale e limitare le richiamate improprie sui telefoni individuali, superando al contempo le criticità, più volte evidenziate dal Sindacato, legate alle chiamate ricevute al di fuori dall'orario di servizio o nei giorni di riposo.

Il tracciamento delle chiamate in uscita riguarda quelle effettuate dal personale tecnico operativo, dagli operai, dal personale del dispacciamento, dagli addetti alle verifiche o da altri operatori nei confronti dei clienti finali.

È previsto l'avvio di un **progetto pilota in quattro Unità Territoriali** (al momento non ancora individuate), una ciascuna per macroarea, al termine della formazione prevista nel mese di novembre. A seguito della fase pilota, il sistema sarà esteso alle Aree Operative Regionali delle 4 UT nei primi mesi del 2027, con l'obiettivo di completarne la messa a regime a livello nazionale **entro giugno 2027**.

Al fine di **garantire la tutela dei lavoratori e il rispetto delle garanzie** previste dalla normativa in materia di utilizzo dei dati, è stato sottoscritto un verbale di accordo ai sensi dell'ex art. 4 Legge 300/1970 (Statuto dei Lavoratori). È esclusa ogni finalità, diretta o indiretta, di valutazione e controllo dell'attività del singolo lavoratore e sull'utilizzo dei dati acquisiti per procedimenti disciplinari, salvo i casi di dolo o colpa grave, in coerenza con le previsioni di legge e di contratto.

FILCTEM-CGIL

tel. 06.46200965 – fax 06.4824246

FLAEI-CISL

tel. 06.8440421 – fax 06.8548458

UILTEC-UIL

tel. 06.88811500 – fax 06.86321905



FEDERAZIONE  
ITALIANA  
LAVORATORI  
CHIMICA  
TESSILE  
ENERGIA  
MANIFATTURE



**CISL**  
FEDERAZIONE LAVORATORI  
AZIENDE ELETTRICHE ITALIANE



L'accesso alle registrazioni delle chiamate è consentito esclusivamente a un **numero ristretto di soggetti autorizzati**, individuati nell'ambito delle unità organizzative competenti nella gestione dei canali di interazione con la clientela e per le attività di analisi qualità. In caso di accesso alle registrazioni a seguito di reclami o di altri procedimenti, è previsto che l'Azienda provveda **ad informare l'interessato**, affinché possa richiedere il riascolto della registrazione che lo riguarda.

Da parte sindacale è stato richiesto un chiarimento in merito alle **comunicazioni scritte** in uscita indirizzate ai clienti, ad esempio quelle relative alla preventivazione, ai mancati contatti e altre casistiche previste dai processi operativi, nelle quali è attualmente prevista l'indicazione del nominativo e del recapito telefonico del tecnico incaricato.

A tal proposito, l'Azienda ha precisato di aver avviato, nel corso del 2026, una interlocuzione con ARERA al fine di verificare la possibilità di sostituire tali riferimenti con un numero verde dedicato e un codice di rintracciabilità dell'intervento.

L'Azienda è attualmente in attesa di un riscontro da parte di ARERA.

Su richiesta sindacale, l'Azienda ha manifestato la disponibilità a fornire ogni opportuno chiarimento all'esito del progetto pilota, prima dell'estensione del sistema all'intero territorio nazionale.

In allegato sono riportate le slide della presentazione aziendale e il verbale di accordo, corredato della relativa nota tecnica, sottoscritto con modalità da remoto.

**Le Segreterie Nazionali**  
**Filctem-Cgil Flaei-Cisl UILtec-Uil**

Roma, 23 ottobre 2026

26U052

*FILCTEM-CGIL*

*tel. 06.46200965 – fax 06.4824246*

*FLAEI-CISL*

*tel. 06.8440421 – fax 06.8548458*

*UILTEC-UIL*

*tel. 06.88811500 – fax 06.86321905*