



PROTOKOL
mellem
TDC A/S
Og
Dansk Metal teleafdelingerne

over forhandlinger den 27. juni, 1. og 18. september og den 2. oktober 2008 om optagelse af telefonsamtaler.

Forhandlingerne skete på baggrund af Dansk Metal teleafdelingernes forhandlingsbegæring, jf. blandt andet brev af 18. september 2008.

På baggrund af forhandlingerne opnåedes enighed om lokalaftale nr. 28 om optagelse af telefonsamtaler.

Det forhold, at optagne telefonsamtaler kan anvendes som nævnt i aftalens pkt. 1, 4. afsnit. er uden præjudicerende virkning for TDC.

Teleafdelingerne udtrykte bekymring for, at konstant optagelse af telefonsamtalerne kunne have negativ virkning på det psykiske arbejdsmiljø. Parterne er på den baggrund enige om at opretholde et godt psykisk arbejdsmiljø.

Lokalaftalen er indgået på baggrund af aftale mellem DA og LO om kontrolforanstaltninger af 27. oktober 2006.

København, den 2. oktober 2008

For TDC A/S

For Dansk Metal teleafdelingerne



Lokalaftale nr. 28

Om optagelse af telefonsamtaler i TDC

1. Formål og fælles forudsætninger

Denne aftale vedrører optagelse af eksterne telefonsamtaler (både indgående og udgående), som medarbejdere har med kunder.

Formålet med anvendelsen af metoden optagelse af kald er alene at

- sikre kvaliteten i udførelsen af opgaverne og at give baggrund for en målrettet coaching, kompetenceudvikling og uddannelse af medarbejderne
- sikre en faktabaseret viden om udførelsen af opgaverne med henblik på forretningsudvikling

Lokalaftalen er indgået under den fælles forudsætning, at de optagne telefonsamtaler alene skal – og kun må – benyttes med det formål, at TDC kan foretage en bedre coaching og udvikling af medarbejderne og kan forbedre sin forretningsoptimering.

Optagne telefonsamtaler kan ikke anvendes i disciplinære sager, og kan dermed heller ikke tillægges nogen betydning ved advarsler, opsigelser eller bortvisninger.

2. Aftalens område

Aftalen omfatter kun medarbejdere, som er beskæftiget med salg og/eller telefonisk rådgivning (callcenter, support, hotline m.v.), dvs. medarbejdere, som har telefonkontakt som en altovervejende del af deres arbejdsområde.

Optagne telefonsamtaler mellem TDC-medarbejdere må ikke anvendes.

3. Samtykke

Optagelse af telefonsamtaler og anvendelse heraf kan kun ske med medarbejderens forudgående skriftlige samtykke. Medarbejderen kan tilbagekalde sit samtykke skriftligt. Samtykkeerklæring er vedhæftet som bilag A.

4. Optagelse af telefonsamtaler - hvad kan optages ?

Alle telefonsamtaler - både indgående og udgående - kan optages på de markerede callcenter-telefoner. Der opstilles centertelefoner til private samtaler i fællesområder.

5. Hvem kan lytte?

Som udgangspunkt kan kun egen leder, coaches og medarbejderen selv lytte til og anvende optagelser af telefonsamtalerne.

Herudover kan udvalgte medarbejdere, som arbejder med forretningsudvikling, anvende de optagne samtaler til identifikation af initiativer til forretningsudvikling. Disse vil være omfattet af fortrolighed.

Indholdet af de optagne samtaler er fortrolige.



Dele af optagne samtaler kan anvendes i undervisningssammenhæng i anonymiseret form, hvis den enkelte medarbejder har givet et yderligere konkret skriftligt samtykke hertil. Samtykket kan trækkes tilbage.

6. Hvor længe opbevares optagelser?

Optagne telefonsamtaler slettes senest 1 måned efter optagelsen.

7. Indsigt i data

Medarbejderen kan efter ønske få indsigt i optagne samtaler, hvori medarbejderen deltager, i det omfang oplysningerne stadig findes.

8. Anvendelse af optagelse af kald - orientering af medarbejderne

Medarbejderne orienteres om iværksættelse af optagelse af telefonsamtaler og om formålet hermed med mindst 7 dages varsel.

9. Opsigelse

Lokalaftalen kan ikke opsiges til bortfald før med udgangen af marts 2009.

Inden udgangen af januar 2009 vurderer parterne anvendelsen af aftalen.

Herefter kan aftalen opsiges i overensstemmelse med Funktionæroverenskomstens § 23, stk. 2.

København, den 2. oktober 2008

For TDC A/S

For Dansk Metal teleafdelingerne

TDC
Teglholmsgade 1
0900 København C
Att.: Oluf Emborg

Den 18. september 2008

Forhandlingsbegæring

Vi har erfaret at TDC ønsker at optage telefonsamtaler mellem de ansatte og TDC's kunder (eller potentielle kunder) med henblik på coaching og forretningsoptimering.

Dansk Metal teleafdelingerne skal principielt tilkendegive, at TDC's behov for coaching må anses for opfyldt allerede derved, at der i forvejen er en coach, som fører tilsyn med arbejdet for ca. hver 15. medarbejder, og at TDC's behov for forretningsoptimering må kunne tilgodeses med mindre indgribende metoder, hvorfor optagelse af samtaler mellem de ansatte og kunder ikke anses for nødvendigt ud fra et driftsmæssigt behov, som ikke kan opnås på anden vis, jfr. proportionalitetsprincippet.

Under henvisning til Aftale om kontrolforanstaltninger af 27. oktober 2006 indgået som protokollat til Hovedaftalen mellem DA og LO er Dansk Metal teleafdelingerne indstillet på at optage forhandlinger om spørgsmålet, med henblik på at indgå en kollektiv aftale.

Med venlig hilsen

Leif Hartmann