Azienda Sanitaria Regionale Molise

ASREM

Regolamentazione telefonia fissa

Regole per il corretto utilizzo della telefonia fissa

Provv. Dir. Gen. n° **1631** del **22.12.2011**

PREMESSA

Premesso che l'utilizzo delle risorse telematiche ed informatiche (per quanto necessario all'erogazione dei servizi telefonici) messe a disposizione dall'azienda deve sempre ispirarsi al principio della diligenza e correttezza, comportamenti che normalmente si adottano nell'ambito dei rapporti di lavoro, la A.S.RE.M. adotta un Regolamento interno diretto ad evitare che comportamenti inconsapevoli possano innescare problemi o minacce alla Sicurezza nel trattamento dei dati. Le prescrizioni di seguito previste si aggiungono ed integrano le specifiche istruzioni in attuazione del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e del Disciplinare tecnico (Allegato B al citato decreto legislativo) contenente le misure minime di sicurezza. Il regolamento ha lo scopo di informare gli interessati in ordine alle ragioni e alle modalità dei possibili controlli, sulle specifiche tecnologie adottate per effettuarli e alle conseguenze di tipo disciplinare in caso di violazione delle indicazioni impartite. Considerato inoltre che A.S.RE.M., nell'ottica di uno svolgimento proficuo e più agevole della propria attività, ha da tempo deciso di mettere a disposizione dei propri collaboratori che ne necessitano per funzioni svolte, telefoni e mezzi di comunicazione efficienti, si rende necessario redigere regolamenti relativi alle modalità ed ai doveri che ciascun collaboratore deve osservare nell'utilizzo di tale strumentazione.

1. Entrata in vigore del regolamento e pubblicità

1.1. Il nuovo regolamento per l'utilizzo degli strumenti di telefonia fissa entrerà in vigore tramite approvazione con apposito Provvedimento del Direttore Generale. Con l'entrata in vigore del presente regolamento tutte le disposizioni in precedenza adottate in materia di telefonia fissa, in qualsiasi forma comunicate, devono intendersi abrogate e sostituite dalle presenti.

1.2. Copia del regolamento, oltre ad essere affisso nella bacheca aziendale, sarà disponibile per ciascun dipendente e collaboratore dell'azienda, a prescindere dal rapporto contrattuale con la stessa intrattenuto, tramite pubblicazione sul sito Intranet di supporto aziendale (http://supporto.asrem.org) e sul sito aziendale (http://www.asrem.org).

2. Campo di applicazione del regolamento

2.1. Il nuovo regolamento si applica a tutti i dipendenti, senza distinzione di ruolo e/o livello, nonché a tutti i collaboratori dell'azienda a prescindere dal rapporto contrattuale con la stessa intrattenuto.

2.2. Ai fini delle disposizioni dettate per l'utilizzo delle risorse telematiche, per "utente" deve intendersi ogni dipendente e collaboratore della A.S.RE.M., a prescindere dal rapporto contrattuale con la stessa intrattenuto. Tale figura potrà anche venir indicata quale "interessato del trattamento".

3. Gestione ed assegnazione delle apparecchiature telefoniche

3.1. Gli apparecchi telefonici ed il relativo numero di telefono per l'accesso alla rete pubblica vengono assegnati dal personale dell'Ufficio Tecnico, previa formale richiesta del Responsabile (o suo incaricato) della struttura nell'ambito della quale verrà inserito ed andrà ad operare il nuovo utente.

4. Utilizzo degli strumenti di telefonia fissa

4.1. Il telefono aziendale affidato all'utente è uno strumento di lavoro. Ne viene concesso l'uso esclusivamente per lo svolgimento dell'attività lavorativa, non sono quindi consentite comunicazioni a carattere personale o comunque non strettamente inerenti l'attività lavorativa stessa. La ricezione o l'effettuazione di telefonate personali è consentito solo in caso di urgenza.

4.2. Gli apparecchi telefonici assegnati devono essere custoditi con cura evitando ogni possibile forma di danneggiamento; gli utilizzatori saranno responsabili del loro utilizzo e della loro custodia. Gli utilizzatori devono segnalare eventuali guasti e difetti di funzionamento all'Ufficio Tecnico.

4.3. L'apparecchio telefonico va tenuto sempre in funzione, pertanto deve essere mantenuto acceso e con la cornetta sistemata in modo corretto nel suo alloggiamento 24 ore su 24. Il nuovo sistema telefonico memorizza data ed ora di tutte le operazioni di accensione/spegnimento di ciascun singolo telefono interno ed è in grado di rilevare qualora la cornetta sia stata posizionata in modo errato, allertando automaticamente gli operatori del centralino.

4.4. A.S.RE.M. nominerà tra il personale operante presso l'Ufficio Tecnico e presso il C.E.D. i responsabili del trattamento dei dati. Tale personale è autorizzato a compiere interventi nel sistema telefonico aziendale diretti a garantire la sicurezza e la salvaguardia del sistema stesso, nonché per ulteriori motivi tecnici e/o manutentivi (ad es. aggiornamento / sostituzione / implementazione di programmi, assistenza alle ditte che effettuano manutenzione hardware etc.). Detti interventi potranno anche comportare l'accesso, in qualunque momento, ai dati trattati da ciascuno.

4.5. Non è consentito all'utente modificare le caratteristiche impostate sul proprio apparecchio telefonico né procedere ad installare dispositivi di comunicazione differenti da quelli forniti dall'Azienda, salvo preventiva espressa autorizzazione da parte del personale preposto.

4.6. Al fine di evitare l'utilizzo di numeri e/o servizi speciali non pertinenti all'attività lavorativa, A.S.RE.M. rende peraltro nota l'adozione di uno specifico sistema di blocco su

determinate direttrici di chiamata, inserite in una black list precaricata sulle centrali telefoniche. L'utilizzo di alcune numerazione speciali (chiamate internazionali, numeri di supporto a pagamento, ecc) viene messo a disposizione tramite i centralini, unicamente per motivi attinenti allo svolgimento dell'attività lavorativa.

4.7. I responsabili di ogni U.O. sono tenuti a comunicare l'elenco completo delle utenze telefoniche di competenza dell'U.O. stessa, le generalità del personale associato a ciascuna utenza telefonica e la classe di abilitazione applicata o da applicare al telefono. Gli utenti indicati sono i responsabili dell'utilizzo di ciascun telefono. Le classi di abilitazione sono organizzate gerarchicamente e sono le seguenti:

- Interne (solo chiamate interne ad A.S.Re.M., cellulari aziendali e di emergenza)
- Urbane
- Regionali
- Nazionali
- Mobili

Il modulo utilizzabile per tale comunicazione è disponibile in ALLEGATO B e va trasmesso via fax all'interno **2642** oppure **0874409642**.

4.8. Le utenze con diritti di chiamata esterna devono inoltrare richiesta all'ufficio tecnico di un codice di blocco per inibire le telefonate a pagamento durante la propria assenza, attesa la responsabilità personale dell'utente a cui il telefono è affidato.

4.9. Le utenze semiabilitate possono effettuare telefonate esterne con carattere di urgenza attraverso il centralino che provvederà a memorizzare le generalità dell'utente chiamante e delle informazioni sulla chiamata.

4.10. Le telefonate verso numeri interni alla A.S.Re.M. devono essere effettuate senza passare attraverso il centralino; l'elenco completo ed aggiornato delle utenze è consultabile sul sito http://supporto.asrem.org, accessibile da tutti i computer della rete A.S.Re.M., alla voce Rubrica Aziendale; l'inserimento di nomi non presenti in rubrica deve essere segnalato mediante apposito modulo compilabile alla voce ***Aggiungi in rubrica*** sul sito http://supporto.asrem.org. Al fine di garantire un miglior servizio agli utenti esterni che contattano il centralino, contenendo i loro tempi di attesa nella coda telefonica, l'utenza

interna è tenuta ad utilizzare dette rubriche per tutte le telefonate appartenenti al circuito A.S.Re.M..

4.11. I centralinisti hanno l'obbligo di inoltrare le telefonate provenienti da cellulari aziendali sia verso utenze interne che verso ulteriori cellulari aziendali. Per le telefonate esterne con carattere di urgenza, provenienti dai cellulari aziendali e transitanti per il centralino, i centralinisti provvederanno a memorizzare le generalità dell'utente chiamante e delle informazioni sulla chiamata.

4.12. Le telefonate verso i cellulari aziendali della A.S.Re.M. possono essere effettuate da ciascun telefono, anche se sprovvisto di diritti di chiamata esterna, componendo *11 seguito dal numero breve associato, consultabile sul sito http://supporto.asrem.org, accessibile da tutti i computer della rete A.S.Re.M., alla voce ***Cellulari Aziendali***.

4.13. eventuali anomalie al sistema telefonico possono essere segnalate mediante il servizio di ***Segnalazione Guasti*** disponibile sul sito http://supporto.asrem.org, oppure chiamando il numero telefonico dedicato ***8999***, o contattando il responsabile della telefonia dell'ufficio tecnico.

4.14. Gli eventuali controlli, compiuti dal personale incaricato ai sensi del precedente punto 4.4, potranno avvenire mediante un sistema di documentazione del traffico centralizzato, oltre che sui tabulati forniti direttamente dagli operatori telefonici. Il controllo dei dati relativi alla documentazione addebiti non avviene in nessun caso in maniera sistematica, ed i file stessi vengono conservati non oltre 24 mesi, in base al principio di pertinenza temporale del trattamento (art. 11 del Codice1), alla luce delle esigenze tecniche di gestione del sistema telefonico, per il corretto perseguimento delle finalità organizzative e di sicurezza dell'azienda.

5. Osservanza delle disposizioni in materia di Privacy

5.1. Viene garantito il rispetto delle disposizioni in materia di Privacy e di misure minime di sicurezza, come indicato nella lettera di designazione ad incaricato del trattamento dei dati ai sensi del Disciplinare tecnico allegato al D.Lgs. n. 196/2003.

6. Accesso ai dati trattati dall'utente

6.1. Oltre che per motivi di sicurezza del sistema telefonico, anche per motivi tecnici e/o manutentivi (ad esempio, aggiornamento/sostituzione/implementazione di programmi, manutenzione hardware, etc.) o per finalità di controllo e programmazione dei costi aziendali (ad esempio, verifica costi di traffico telefonico, tipologia di consumi, statistiche, etc.), comunque estranei a qualsiasi finalità di controllo dell'attività lavorativa, è facoltà della Direzione Generale, tramite il personale incaricato del trattamento dei dati individuato ai sensi del precedente punto 4.4, accedere direttamente, nel rispetto della normativa sulla privacy, a tutti gli strumenti di telecomunicazione aziendali, nonché ai tabulati del traffico telefonico.

7. Sistemi di controlli graduali (sistema di verifiche)

7.1. L'Azienda, nel rispetto della normativa sulla tutela e riservatezza dei dati personali, applica un sistema di verifiche sull'utilizzo corretto delle utenze telefoniche secondo i principi e le modalità indicate nell'ALLEGATO A del presente regolamento.

7.2. In caso di anomalie, il personale incaricato della struttura titolata alla gestione amministrativa delle utenze telefoniche effettuerà controlli su dati anonimi che si concluderanno con avvisi generalizzati diretti ai dipendenti dell'area o della struttura in cui è stata rilevata l'anomalia, nei quali si evidenzierà l'utilizzo irregolare degli strumenti aziendali e si inviteranno gli interessati ad attenersi scrupolosamente ai compiti assegnati e alle istruzioni impartite. Controlli su base individuale potranno essere compiuti solo in caso di successive ulteriori anomalie.

7.3. In alcun caso verranno compiuti controlli prolungati, costanti o indiscriminati.

8. Sanzioni

8.1. È fatto obbligo a tutti gli utenti di osservare le disposizioni portate a conoscenza con il presente regolamento. Il mancato rispetto o la violazione delle regole sopra ricordate è perseguibile nei confronti del personale dipendente con provvedimenti disciplinari e risarcitori previsti dal vigente CCNL, nonché con tutte le azioni civili e penali conseguenti.

8.2. Con riferimento ai collaboratori e/o prestatori d'opera, qualora questi per l'espletamento del loro incarico si servissero degli strumenti aziendali considerati dal Regolamento, devono rispettare il Regolamento stesso, con diritto della Committente in casi di violazione di particolare gravità, di risolvere il contratto stesso, con responsabilità civili e penali.

9. Aggiornamento e revisione

9.1. Il presente Regolamento potrà essere soggetto a revisione sulla base dell'evoluzione normativa e/o tecnologica, nonché sulla base delle nuove esigenze e azioni correttive individuate; le revisioni verranno approvate con Provvedimento del Direttore Generale.

ALLEGATO A

REGOLAMENTO PER L'USO DEGLI STRUMENTI DI TELEFONIA FISSA

Modalità e procedure relative alle informazioni storicizzate ed ai controlli sull'utilizzazione degli strumenti di telefonia fissa

L'Azienda effettua i controlli su tutti gli strumenti di telefonia messi a disposizione dall'Azienda stessa principalmente a fini statistici, di valutazione dei consumi collettivi e della loro tipologia, e residualmente per verificarne il corretto utilizzo. I controlli sono effettuati sulla base di:

- informazioni trasmesse dagli operatori telefonici alla struttura competente; in questo caso contengono il volume complessivo del traffico telefonico (relativo sia ai tempi sia all'importo) delle chiamate in uscita addebitate all'Azienda con riferimento ai servizi voce/dati per ciascuna singola utenza, il dettaglio del traffico telefonico, comprensivo di data/ora/durata chiamata, numero chiamato (ultime tre cifre oscurate) per ciascuna singola utenza (linea singola o flusso di centralino), durata chiamate per quanto riguarda il traffico dati / Internet;

- informazioni disponibili tramite i software di documentazione addebiti disponibili sulla centrale telefonica; in questo caso contengono il dettaglio del traffico telefonico comprensivo di interno chiamante/data/ora/durata chiamata, numero chiamato (di norma con le ultime tre cifre oscurate); tali informazioni possono essere variamente accorpate in subtotali/totali.

Le informazioni inerenti alle spese relative alle singole sedi dipartimentali sono periodicamente trasmesse ai Responsabili delle strutture che fruiscono dei relativi servizi.

ALLEGATO A

I controlli effettuati dall'Azienda devono in ogni caso rispettare i seguenti principi:

a. necessità: i dati trattati durante l'attività di controllo devono essere sempre e soltanto quelli strettamente necessari a perseguire le finalità di monitoraggio e tipologia, e mirano a ridurre la spesa pubblica, sia rilevando eventuali danni patrimoniali già posti in essere, sia agendo quale deterrente rispetto a comportamenti impropri e potenzialmente dannosi, per cui la loro omissione potrebbe comportare responsabilità patrimoniali dirette a carico dell'Azienda;
b. proporzionalità: i controlli devono sempre essere effettuati con modalità tali da garantire, nei singoli casi concreti, la pertinenza e non eccedenza delle informazioni rilevate rispetto alle finalità perseguite e specificate;
c. imparzialità: i controlli devono essere effettuati su tutte le strumentazioni telefoniche messe a disposizione dall'Azienda e conseguentemente possono coinvolgere tutti gli utilizzatori delle stesse, a qualunque titolo ne usufruiscano. L'imparzialità inoltre deve essere garantita mediante sistemi di controlli graduali ed in nessun caso possono essere effettuati controlli mirati e ripetuti nei confronti di soggetti specifici con finalità discriminatorie o persecutorie o volutamente sanzionatorie. I controlli puntuali possono essere effettuati soltanto sulla base di specifiche, oggettive e circostanziate segnalazioni;
d. trasparenza e correttezza: in base a tale principio l'amministrazione deve mettere in atto tutte le azioni necessarie per garantire la preventiva conoscenza da parte di tutti i soggetti potenzialmente sottoposti ai controlli del presente disciplinare. Devono pertanto essere informati dei possibili controlli tutti i soggetti che operano, a qualunque titolo e con qualunque rapporto, per l'Azienda. A tal fine l'Ente deve provvedere che Copia del Regolamento, oltre ad essere affisso nella bacheca aziendale, sia disponibile a ciascun dipendente tramite pubblicazione sul sito intranet aziendale;
e. protezione dei dati personali: i controlli devono in ogni caso essere effettuati rispettando la dignità e la libertà personale dei soggetti sottoposti a controllo, garantendo altresì la riservatezza dei dati personali raccolti durante la procedura di controllo. I dati devono essere gestiti soltanto dai soggetti preventivamente designati quali responsabili e incaricati

del trattamento. I controlli devono essere effettuati rispettando la normativa vigente in materia di protezione dei dati personali ed in particolare le prescrizioni di cui all'art. 11 del Codice della privacy.

ALLEGATO A

MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI

La normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali è descritta nel Testo Unico del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, intitolato "Codice in materia di protezione dei dati personali" entrato in vigore il 1 gennaio 2004 e noto come Codice della privacy.

Per trattamento dei dati personali si intende, ai sensi dell'art. 4 del vigente Codice della privacy (D.Lgs. 196/03), "qualunque operazione o complesso di operazioni, effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca di dati".

Per Titolare del trattamento dei dati si intende, ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. f) del vigente Codice della privacy (D.Lgs. 196/03), "la persona fisica, giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo cui competono, anche unitamente ad altro titolare, le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali ed agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza"1.

Per Responsabile del trattamento dei dati si intende, ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. g) del vigente Codice della privacy (D.Lgs. 196/03), "la persona fisica, giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi altro ente, associazione od organismo preposti dal titolare al trattamento dei dati personali".

Per Incaricato del trattamento dei dati si intende, ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. h) del vigente Codice della privacy (D.Lgs. 196/03), "la persona fisica autorizzata a compiere le operazioni di trattamento dal titolare o dal responsabile".

Per Interessato del trattamento dei dati si intende, ai sensi dell'art. 4, comma 1, lett. i) del vigente Codice della privacy (D.Lgs. 196/03), "la persona fisica, la persona giuridica, l'ente o l'associazione cui si riferiscono i dati personali".

ALLEGATO A

L'art. 30 del Codice precisa che le operazioni di trattamento possono essere compiute solo da soggetti nominati come incaricati del trattamento. Tale specificazione rende doverosa la designazione all'interno della struttura del titolare.

Modalità dei controlli sull'utilizzo delle strumentazioni telefoniche

Il controllo sull'utilizzo delle strumentazioni telefoniche, effettuato in forma anonima, è di tre tipologie:

a. puntuale;
b. controllo a seguito di reportistica di utilizzo e spesa;
c. controllo a seguito di "screening generale" dei dati aggregati, in presenza di evidenti anomalie.

I controlli vengono effettuati come di seguito indicato.

a. Controllo puntuale

   Il controllo puntuale è effettuato su utenze telefoniche determinate, a seguito di specifica segnalazione effettuata da un soggetto terzo e su autorizzazione specifica del titolare del trattamento dei dati. Si considera terzo anche l'operatore telefonico, e l'utilizzatore nominale (prevalente) della linea o del singolo numero interno in questione. Nel caso in cui la segnalazione del soggetto terzo si riferisca a una persona nominativamente individuata, la struttura competente all'effettuazione dei controlli deve dare informazione del controllo in corso al soggetto cui si riferisce la segnalazione, specificando che può essere presentata richiesta di accesso ai relativi documenti amministrativi a norma della Legge n. 241/1990 e ss. mod. e int.

b. Controllo a seguito di reportistica di utilizzo e spesa

   L'U.O. aziendale di riferimento provvederà a predisporre con cadenza periodica un'analisi dei costi / consumi relativi ai servizi telefonici generati da rete fissa; da tale report possono emergere indicazioni tecniche e/o organizzative volte all'ottimizzazione delle voci di spesa. Le anomalie che possono emergere sono, per ciascuna aggregazione di utenti (sede geografica, struttura complessa):

- scostamenti significativi, in percentuale, sulla durata e tipologia di traffico fra differenti aggregazioni;
- scostamenti significativi, in percentuale, sulla durata e tipologia di traffico fra periodi differenti, a fronte della medesima aggregazione;
- tipologia di servizi telefonici fruiti difforme dai servizi previsti per il normale svolgimento dell'attività lavorativa.

c. Controllo a seguito di "screening generale" dei dati aggregati in presenza di evidenti anomalie

Suddetta tipologia di controllo viene attivata a seguito di un esame di carattere generale, in corrispondenza del processo di copiatura dei dati aggregati forniti dall'operatore telefonico tramite portale web o supporto cartaceo nel computer degli incaricati del trattamento dei dati, o in fase di verifica fattura, e in cui emerga una palese e immediata anomalia nei volumi o costi complessivi del traffico telefonico. Le anomalie che possono emergere, per ciascuna linea singola o impianto di centralino, sono:

- tipologia di chiamate o di servizi utilizzati palesemente anomale;
- costi aggiuntivi, noleggi o servizi non corrispondenti agli ordinativi concordati;
- durata delle telefonate a direttrice fisso-mobile superiore al 30% della durata complessiva a direttrice fisso-fisso (locali + interurbane);
- variazioni inattese di tipologia e volume di traffico delle utenze utilizzate per strumentazione, fax e altri strumenti di connettività, rispetto alla tipologia di servizio previsto e ai valori medi dei 6 bimestri precedenti.

ALLEGATO A

DISPOSIZIONI SANZIONATORIE E FINALI

A seguito dei controlli effettuati in forma aggregata ove emergano comportamenti in violazione del presente regolamento, o comunque "anomali", il personale incaricato invierà alla Struttura in cui è stata rilevata l'anomalia (Responsabile della Struttura e personale ad essa assegnato) avvisi generalizzati, in cui si evidenzierà l'utilizzo irregolare degli strumenti aziendali e si inviteranno gli interessati ad attenersi scrupolosamente ai compiti assegnati e alle istruzioni impartite nel presente regolamento. In tale circostanza saranno individuate aggregazioni di utenti a "granularità più fine" (individuando aggregazioni a livello di strutture semplici, palazzina, ecc.) e saranno nuovamente effettuati controlli su tali aggregazioni per assicurarsi dell'assenza di ulteriori anomalie. Qualora le violazioni persistessero, l'Azienda si riserva di procedere a controlli nei confronti dei singoli utenti. In questa ipotesi l'Ufficio provvederà ad inviare al Responsabile della Struttura assegnataria dell'utenza e all'assegnatario dell'utenza stessa l'estratto delle telefonate oggetto di controllo. Il Responsabile della Struttura procederà, quindi, in contradditorio con l'utilizzatore o gli utilizzatori prevalenti dello strumento di telefonia, per la verifica della correttezza nell'utilizzo. Dall'esito di suddetta verifica conseguirà, nel caso di utilizzo corretto, una comunicazione all'ufficio Tecnico per le successive attività di competenza; viceversa conseguirà l'applicazione, se necessario, di quanto previsto nelle norme disciplinari del vigente CCNL.

ALLEGATO B

ASSEGNAZIONE UTENZE TELEFONICHE U.O: _____
(indicare l'Unità Operativa di Appartenenza)

INTERNO	UTENTE *	ABILITAZIONE **

* *Indicare titolo cognome e nome degli utenti di ciascun interno telefonico.*

** CLASSI DI ABILITAZIONE:

- Interne
- Urbane
- Regionali
- Nazionali
- Mobili

IL RESPONSABILE DELL'U.O.

_____

Compilare ed inviare via fax all'interno **2642** oppure **0874 409642**