

Tillæg til lokalaftale nr. 28

Optagelse af telefonsamtaler i TDC

Det er mellem nedenstående parter aftalt følgende ændringer til lokalaftale nr. 28:

Under pkt. 2.1. i lokalaftale nr. 28 indsættes som litra f:

- f) tjene som dokumentation for, hvad der er aftalt med kunden i konkrete klagesager fra kunden, hvor kunden har henvist til telefonsamtalen.

således, at telefonoptagelser kan bruges til dette formål

Under pkt. 5.1. i lokalaftale nr. 28 tilføjes:

Endvidere vil medarbejdere ansat i Klageafdelingen kunne få udleveret telefonoptagelserne, hvor der konkret er indgivet en klage fra en kunde, med henvisning til en given samtale, og der er behov for at kunne dokumentere, hvad der er aftalt jf. under pkt. 2.1., litra f. Lytning af kald i denne forbindelse er forbeholdt medarbejdere, hvis primære arbejdsopgave er klagebehandling.

Under lokalaftale pkt. 7.1. i lokalaftale nr. 28 tilføjes:

Optagne telefonsamtaler til de formål, der fremgår af pkt. 2, stk. 1 litra f kan gemmes op til 90 dage efter optagelsen.

Opdatering af samtykkeerklæringerne

Formålsbestemmelsen i samtykkeerklæringen er opdateret med ændringen ovenfor og er vedhæftet som bilag til denne protokol.

Ikrafttræden og opsigelse

Ikrafttræden

Dette tillæg til lokalaftale nr. 28 træder i kraft den 1. juni 2021.

Opsigelse

Dette tillæg kan drøftes og opsiges særskilt til bortfald efter Industriens Funktionæroverenskomst § 23.

København, den 5. maj 2021

TDC A/S



Dansk Metal, Landsklubben