

## VERBALE DI ACCORDO

Addì 27 settembre 2023, in Milano

Tra

La Società **Fastweb S.p.A.** nelle persone di Serena Pavanello, Elisabetta Romani, Valentina Zito, Maurizia Cagnina, Francesco Capasso e Ornella Giannone, la Società **Fastweb Air S.r.l.** nella persona di Serena Pavanello, che sottoscrivono

E

la **SLC CGIL - FISTEL CISL - UILCOM UIL - UGL Telecomunicazioni Nazionali e Territoriali**, nelle persone di Natascia Treossi, Daniele Bonanno, Giulio Neri, Roberto Coccè, unitamente al Coordinamento Nazionale delle RSU che sottoscrivono

### Premesso che:

- in data **27 settembre 2023** le Parti hanno sottoscritto un accordo strutturale di smart working in grado di garantire la conciliazione tra i tempi di lavoro e la vita personale, con particolare attenzione alle esigenze di cura familiare, nel rispetto dei principi già condivisi negli accordi precedenti;
- la Società, nell'ambito della disciplina del recupero delle giornate di Smart Working; ha rappresentato la necessità di intervenire sulle modalità del rientro in sede e di introdurre la previsione degli affiancamenti da remoto;
- in particolare la Società ha rappresentato le suddette esigenze con riferimento all'ambito delle Customer Operations, temporaneamente oggetto di una riorganizzazione complessa ad oggi in corso;
- la Società intende inoltre continuare a migliorare il contesto nel quale i propri lavoratori svolgono l'attività lavorativa incrementando sia il benessere personale sia il clima aziendale;
- le Parti riconoscono, in relazione al punto che precede, un ruolo centrale alla formazione e, a tal fine, ritengono di particolare importanza il costante aggiornamento professionale con l'obiettivo di favorire l'implementazione delle competenze e professionalità dei lavoratori e sostenere il processo di trasformazione ed evoluzione digitale;
- a tal proposito e al fine di identificare eventuali specifici fabbisogni formativi, saranno previsti, anche per le prestazioni rese in modalità agile, "affiancamenti da remoto" al fine di consentire la necessaria continuità con le medesime attività svolte presso la sede di lavoro, senza finalità di controllo;
- Il presente accordo disciplina quindi in via sperimentale necessità di richiamo in presenza e agli affiancamenti da remoto **a decorrere dal 01 10 2023** e fino al **30 09 2024**.

Tutto ciò premesso si conviene quanto segue

### Le premesse formano parte integrante del presente Accordo

1. Al fine di identificare specifiche esigenze di supporto professionale e interventi in termini di formazione, anche mirati a incrementare la Customer Experience verso gli utenti, saranno previsti, per le prestazioni rese in modalità agile, affiancamenti da remoto.

*Handwritten signatures and initials in blue ink:*  
VAF, TV., MS, R, etc.

Le Parti, tenuto conto delle caratteristiche delle prestazioni di lavoro rese in modalità agile, convengono che le modalità degli "affiancamenti da remoto" saranno gestite nel rispetto delle seguenti indicazioni:

- i. l'affiancamento da remoto dei lavoratori in Smart Working avverrà nel rispetto di quanto previsto dall'art. 4, legge 20 maggio 1970, n. 300 e s.m.i., dal vigente CCNL, dal D. Lgs. 30.6.2003 n.196 e dal Regolamento UE n. 2016/679;
  - ii. i lavoratori in Smart Working, al fine di consentire la necessaria continuità con le medesime attività svolte presso la sede di lavoro, verranno affiancati dalle figure aziendali aventi responsabilità e/o coordinamento diretto o indiretto rispetto alle casistiche meglio specificate nel punto successivo;
  - iii. gli affiancamenti da remoto saranno effettuati previo preavviso di almeno 48 ore, saranno legati allo svolgimento della prestazione e potranno riguardare, la formazione, la verifica/revisione dei processi e delle procedure già normalmente effettuate in presenza presso le sedi aziendali, l'ascolto del cliente finalizzato al miglioramento della Customer Experience;
  - iv. gli affiancamenti da remoto potranno essere al massimo 12 a trimestre; si precisa che gli affiancamenti da remoto per l'ascolto del cliente potranno avere una durata massima di 2 ore continuative per affiancamento;
  - v. gli affiancamenti verranno effettuati da una sola persona attraverso la condivisione dello schermo dalla persona affiancata;
  - vi. gli affiancamenti da remoto non saranno registrati, non avranno fini disciplinari e/o di controllo e non saranno utili ai fini della valutazione delle performance;
  - vii. i lavoratori in Smart Working potranno essere affiancati da remoto nel rispetto delle disposizioni previste dal presente Accordo e con gli stessi criteri con cui avvengono gli affiancamenti in azienda.
2. L'azienda potrà richiedere la presenza in sede dei lavoratori, modificando la pianificazione già concordata, con un **preavviso non inferiore a 15 giorni**, a fronte del verificarsi delle seguenti ipotesi:
- i. insourcing di nuove attività;
  - ii. start up di nuovi progetti/attività/tecnologie;
  - iii. rilasci massivi di nuovi sistemi relativi al CRM e di gestione del cliente (come, ad esempio, Salesforce 2.0, IVR Digitale);
  - iv. necessità di intervenire con azioni formative in aula o in modalità training on the job sulle attività ad elevato rischio churn/NPS monitorato attraverso i relativi indicatori.

Qualora al lavoratore dovesse essere richiesto un numero di presenze in sede superiore alle giornate previste dall'accordo quadro, lo stesso potrà recuperare le giornate di Smart Working non fruite nei **9 mesi** successivi. Tali giornate dovranno essere distribuite nei **9 mesi** successivi, pianificandole in accordo con il proprio responsabile. Il recupero di tali giornate sarà garantito anche oltre il termine del presente accordo.

Le Parti si incontreranno entro il **31 marzo 2024** per condividere l'andamento del presente accordo sperimentale.

Letto, confermato e sottoscritto.

*Handwritten signatures and initials in blue ink:*  
TU, NS, AP, SE, R, G, L, etc.

p. la Soc. Fastweb S.p.A.

*Roberto*  
*Roberto* *Roberto*

p. la Soc. Fastweb Air S.r.l.

*Roberto*

p. la SLC CGIL

*Roberto*

p. la UILCOM UII

*Roberto*

p. il Coordinamento Nazionale delle RSU

*Roberto* *Stefano*

*Roberto*  
*Nicola Simonetti*

*Roberto*  
*Roberto*

*Roberto*  
*Roberto*

*Roberto*

*Roberto*

p. la FISTEL CISL

*Roberto*

p. la UGL Telecomunicazioni

*Roberto*  
*Roberto*  
*Roberto*

*Roberto*