

## Gruppo FASTWEB:

### **“nuovo” Accordo Smart working ed Accordo inerente riorganizzazione Customer Operations**

Nelle prime ore del 27 settembre, al termine dell'incontro iniziato il giorno prima quale proseguimento di una lunga e complessa trattativa avviata con il rinnovo dell'Accordo Integrativo aziendale, sono stati sottoscritti due accordi: il primo strutturale relativo allo Smart Working per tutto il Gruppo Fastweb ed il secondo sperimentale in relazione alla temporanea riorganizzazione in atto nelle Customer Operations.

Un risultato non affatto scontato per via di un confronto “ad ostacoli” durante il quale Fastweb, ad ogni avanzamento da parte Sindacale, riportava indietro la trattativa con nuove richieste pregiudiziali.

La modalità di lavoro agile, attraverso questo accordo, diventa strutturale, come richiesto dalle scriventi OO.SS. in piattaforma, quindi senza ulteriori proroghe temporali. Viene inoltre mantenuto lo stesso impianto dell'attuale accordo (sottoscritto il 18 maggio 2022) che, inoltre, viene integrato con le ulteriori rivendicazioni sindacali.

Il preavviso in caso di rientro in sede, con recupero, a fronte di “*comprovate, sopravvenute e non pianificabili esigenze tecniche, organizzative e/o produttive che necessitano della presenza fisica del lavoratore in sede*” passa dal 36 a 48 ore e viene introdotto nell'Accordo anche il principio di Smart Working emergenziale in full remote (eventi eccezionali, atmosferici, etc.). Confermato e rafforzato il compito della Commissione paritetica smart working quale punto di riferimento su eventuali applicazioni difformi su quanto concordato.

In merito alla tematica legata alle esigenze aziendali sulla Customer Operations (affiancamento da remoto e richiami in sede senza recupero), che aveva determinato la sospensione della trattativa sullo Smart Working per l'intero Gruppo Fastweb, l'iniziale richiesta aziendale, di richiamo in sede senza recupero, snaturava nei fatti l'Accordo stesso di Smart Working in quanto avrebbe comportato una diversa percentuale sede/remoto per il personale delle Customer Operations.

Una richiesta completamente inaccettabile per tutta la delegazione sindacale soprattutto a fronte della sbandierata, esternamente ed internamente, soddisfazione aziendale per l'attuale accordo di smart working. Soddisfazione confermata anche nell'incontro del 13 settembre, con numeri e dati che sancivano l'efficacia dell'accordo stesso. Il “problema aziendale”, come Sindacato, lo abbiamo dichiarato da subito non risiedeva nell'Accordo di lavoro agile, che doveva rimanere uguale per tutti, ma nella necessità di nuovi strumenti organizzativi che accompagnassero il percorso di riorganizzazione e che, pertanto, dovevano essere temporanei e sperimentali, come alla fine concordato.

L'accordo sperimentale, in vigore fino al 30 settembre 2024, prevede quindi la regolamentazione dell'affiancamento da remoto – con le stesse modalità con cui avviene in sede – introducendo in più tutele specifiche essendo a distanza:

- Preavviso di 48 ore;
- massimo un solo responsabile in ascolto;
- vietata qualsiasi finalità di controllo individuale o disciplinare;
- nessuna valutazione sulle performance;
- nessuna registrazione;
- massimo 12 eventi a trimestre aventi esclusivamente finalità formative, di verifiche/revisione dei processi/procedure e l'ascolto del cliente;
- Ascolto del cliente della durata massima di 2 ore consecutive.

Inoltre, sempre nell'accordo sperimentale, è prevista la possibilità di richiamo in sede, esclusivamente nei casi di seguito specificati, con il recupero delle giornate di smart working nei successivi 9 mesi.

Le giornate di recupero verranno programmate in accordo con il responsabile, con una equa distribuzione nei 9 mesi successivi e ne sarà garantita la fruizione anche oltre il termine dell'accordo sperimentale al fine di mantenere invariata la percentuale complessiva prevista e stabilita per tutto il personale nell'accordo di Smart Working, punto imprescindibile per la delegazione sindacale.

I casi specifici che possono determinare l'eventuale richiesta aziendale di richiamo in sede, con un preavviso non inferiore a 15 giorni, sono esclusivamente per: insourcing di nuove attività; start up di nuovi progetti/attività/tecnologie; rilasci massivi di sistemi software gestione cliente (come Salesforce 2.0); formazione mirata sulle attività ad elevato (e riscontrabile dai dati monitorati) rischio churn/NPS.

Prevista, infine, una verifica sull'andamento dell'accordo sperimentale entro il 31 marzo 2024.

Come OO.SS. esprimiamo quindi soddisfazione per la conclusione del percorso di trattativa che aveva portato a fine luglio al rinnovo solo dell'Integrativo aziendale e del PdR, e che si completa oggi con l'Accordo sullo Smart Working strutturale, e non più sperimentale, migliorando anche in alcuni punti l'attuale Accordo. Ma deve essere altrettanto chiaro che, come Sindacato tutto, vigileremo costantemente sull'utilizzo dell'Accordo sperimentale pronti ad intervenire in caso di utilizzo non in linea con quanto previsto.

La parola ora passa alle lavoratrici ed i lavoratori del Gruppo Fastweb nelle assemblee per lo scioglimento della riserva sugli Accordi necessaria per la loro completa efficacia.

Roma, 27 settembre 2023

#### Le Segreterie Nazionali

SLC-CGIL

FISTEL-CISL

UILCOM-UIL

UGL TELECOMUNICAZIONI

SLC-CGIL

FISTel-CISL

UILCOM-UIL

UGL-Telecomunicazioni

Tel. 06-42048212

Tel. 06-87979200

Tel. 06-45686880

Tel. 06-44202186

Fax 06-4824325

Fax 06-87979296

Fax 06-85353322

Fax 06-44202186

e-mail [segreteria.nazionale@slc.cgil.it](mailto:segreteria.nazionale@slc.cgil.it)

e-mail [federazione.fistel@cisl.it](mailto:federazione.fistel@cisl.it)

e-mail [uilcom@uilcom.it](mailto:uilcom@uilcom.it)

e-mail [segreteria@ugltelecomunicazioni.org](mailto:segreteria@ugltelecomunicazioni.org)