

## **VERBALE D'ACCORDO**

Addì 17 giugno 2021, tramite sottoscrizione in modalità telematica

tra

**VODAFONE ITALIA S.p.A.** (di seguito anche la Società) assistita da **UNINDUSTRIA Roma**

e

**SLC-CGIL, FISTEL-CISL, UILCOM-UIL, UGL TELECOMUNICAZIONI nazionali e territoriali**, unitamente al **Coordinamento Nazionale di RSU** di Vodafone Italia (di seguito anche “le OO.SS.”; la Società e le Organizzazioni Sindacali di seguito congiuntamente “le Parti”)

### **PREMESSO CHE**

**a.** con Accordo del 12 giugno 2018 la Società e le OO.SS. Nazionali di categoria, unitamente al coordinamento nazionale, hanno inteso definire e regolamentare la cosiddetta “contrattazione d’anticipo”, volta a realizzare un sistema di relazioni industriali basato su un modello di confronto finalizzato a ricercare soluzioni che, in via preventiva e condivisa, accompagnino la profonda trasformazione digitale del mercato TLC;

**b.** con Accordo del 4 aprile 2019 le Parti, hanno inteso cogliere la sfida della trasformazione al Digitale, accelerata anche dall’acquisizione delle frequenze 5G, concordando di avviare un percorso che, in un contesto di criticità congiunturali del settore e di significativa contrazione dei ricavi della Società, consentisse di scongiurare gli esuberi del personale mediante azioni mirate di riconversione professionale (*reskilling* e *upskilling*) e di *insourcing* di attività, oltre che tramite il ricorso al contratto di solidarietà di tipo difensivo per la durata di 12 mesi eventualmente rinnovabile di ulteriori 6 mesi;

**c.** con Accordo dell’8 aprile 2020 le Parti hanno inteso dare seguito agli impegni assunti concordando la prosecuzione delle iniziative formative e la proroga del contratto di solidarietà di tipo difensivo di cui alla lettera b per la durata di ulteriori 6 mesi;

**d.** l’acquisizione delle frequenze 5G ha imposto una profonda reingegnerizzazione aziendale, che ha richiesto una riorganizzazione incentrata sulla riqualificazione strutturale del personale;

**e.** in corso di attuazione del contratto di solidarietà di tipo difensivo di cui alle lettere b e c è sopravvenuta la pandemia da Covid-19 che, oltre a creare nuove e più rilevanti criticità, ha reso ancora più urgenti e necessarie le azioni di riqualificazione del personale al fine di scongiurare il ricorso agli ammortizzatori sociali, imponendo tra l’altro un’accelerazione, rispetto alle tempistiche programmate, degli sviluppi tecnologici in ambito 5G e, di riflesso, dei processi di reindustrializzazione e reingegnerizzazione e conseguente riorganizzazione di cui alla lettera b;

**f.** in questo contesto, la Società è stata costretta:

- a riorganizzare la propria forza lavoro da remoto, introducendo nuove piattaforme utili a supportare al meglio le interazioni tra colleghi e con la clientela, secondo criteri e linee guida che sono state concordate con le parti sociali;
- a concordare con le OO.SS., al fine di assicurare il più efficace perseguimento del piano di *reskilling* e *upskilling* in precedenza, di fare ricorso al Fondo Nuove Competenze introdotto dall'art. 88 comma 1 del D.L. 19 maggio 2020 n. 34 convertito in Legge 17 luglio 2020 n. 77, al fine di continuare a garantire ai lavoratori l'acquisizione effettiva di competenze coerenti con il piano di trasformazione in corso nonché l'innalzamento di professionalità all'interno del perimetro della Società;

**g.** stante il permanere delle esigenze di cui alle lettere b e d, ed in considerazione delle necessità di potenziamento del tessuto connettivo imposte dall'emergenza sanitaria, le Parti intendono proseguire ed implementare il processo di reingegnerizzazione e riconversione professionale già avviato con i citati Accordi, con particolare riferimento all'utilizzo di nuovi strumenti di lavoro, anche in modalità agile e all'acquisizione di competenze di gestione del cliente e di vendita digitali, al fine di contrastare l'obsolescenza professionale;

**h.** In tale generale contesto, l'azienda ribadisce la continuazione del proprio impegno nell'attività di inclusione delle diversità presenti in azienda e di continuo perseguimento della realizzazione fattiva della parità di genere; promuovendo il valore della diversità quale fattore di arricchimento della cultura aziendale.

### **TUTTO CIÒ PREMESSO E VISTO, LE PARTI CONVENGONO QUANTO SEGUE**

**1.** Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo unitamente all'allegato progetto di formazione;

**2.** le Parti intendono stipulare, entro il 30 settembre 2021, il Contratto di Espansione di cui all'art. 41 del medesimo decreto legislativo, come sostituito dall'art 26-*quater* del decreto-legge n. 34/2019 convertito, con modificazioni, dalla legge n. 58/2019 e come modificato dalla legge n. 178/2020. Al riguardo, le Parti convengono sin d'ora che proporranno al Ministero del Lavoro di recepire integralmente nel Contratto di Espansione, da stipulare in sede governativa, quanto condiviso nel presente Accordo;

**3.** Alla luce di quanto descritto in premessa, al fine di sostenere la trasformazione in corso e per favorire l'occupabilità, le Parti condividono l'esigenza di individuare le seguenti direttrici di intervento, non più rinviabili, finalizzate sia a rafforzare le competenze delle risorse in organico sia a traghettare un cambio generazionale attraverso l'inserimento di nuove professionalità compatibili con il piano industriale/ di reindustrializzazione/ riorganizzazione aziendale.

Al riguardo la Società dichiara l'intenzione di:

- realizzare, programmi di formazione e riqualificazione supportati da percorsi formativi dedicati per consentire lo sviluppo delle competenze in linea con la spinta di innovazione tecnologica e volti a garantire quell'adeguamento indispensabile delle competenze agli attuali e futuri scenari di mercato, favorendo al contempo la migrazione verso i mestieri che consentono un più razionale impiego delle risorse;
- applicare la riduzione dell'orario di lavoro prevista per il contratto di espansione strumentale alle finalità generali del contratto

- procedere all'assunzione a tempo indeterminato di lavoratori aventi profili professionali in linea con i processi di trasformazione e i piani di industriali precedentemente descritti;

## **A. IL PROGRAMMA DI ASSUNZIONI**

Nel corso dell'intera durata del Contratto di Espansione, la Società intende procedere all'assunzione di almeno 100 unità con contratto a tempo indeterminato e applicazione del CCNL TLC, con profili professionali in linea con il programma di riorganizzazione aziendale oggetto del presente Accordo

Le assunzioni riguarderanno tutti gli ambiti aziendali, sia le funzioni tecnologiche che quelle commerciali, che quelle di supporto, con l'obiettivo di: introdurre nuove capabilities (incluse professionalità funzionali al lancio e gestione di nuovi servizi)  
o abilitare processi di internalizzazione

o finanziare i fabbisogni sulle aree operative

o finanziare nuovi progetti di business

o finanziare il ricambio generazionale

Le assunzioni riguarderanno le seguenti aree organizzative aziendali:

- le funzioni tecnologiche (Network, IT, Tribe COPS)
- funzioni commerciali (CBU, VBI)
- funzioni di supporto (Finance).

Per acquisire le necessarie professionalità i principali profili professionali ricercati sono:

- Sviluppatori e altri ruoli tecnici IT (technical project managers, technical solution designers, QA engineers, front-end/back-end/full stack software engineers, backend/full-stack developers, digital solution architects, IT architects, infrastructure engineers...)
- Specialisti Big Data e Business Intelligence (Big Data analyst, data scientist, data engineers, BI data architect...)
- Specialisti su vari temi innovativi: AI, RPA, 5G, Digital Marketing, IoT (RPA specialists, AI specialists, digital marketing experts, UX/UI experts, user researchers, ...)
- Ruoli ingegneristici di rete (per 5G e Open RAN)

Il piano di assunzioni sarà così strutturato:

n. assunzioni 40 entro il 31 marzo 2022

n. assunzioni 40 entro il 30 settembre 2022

n. assunzioni 20 entro il 30 marzo 2023

Nel caso in cui il numero di assunzioni previsto in uno dei periodi non si riuscisse a realizzare, sarà recuperato nel periodo successivo e comunque realizzato entro il termine del 30 marzo 2023.

Qualora dovessero manifestarsi particolari situazioni di mercato, al momento non previste e non prevedibili, in funzione delle quali potrebbero scaturire specifiche ed ulteriori esigenze connesse al programma aziendale di trasformazione digitale oggetto del presente contratto, la Società valuterà la possibilità ed opportunità di prevedere ulteriori ingressi, compatibilmente con le esigenze tecniche, organizzative e produttive aziendali.

All'eventuale verificarsi di quanto sopra, la Società informerà il Ministero del Lavoro e le OO.SS. firmatarie del Contratto di Espansione.

## B. IL PROGETTO DI FORMAZIONE E DI RIQUALIFICAZIONE

La formazione rappresenta da sempre uno dei pilastri fondamentali della strategia di Vodafone S.p.A. e dovrà accompagnare la reindustrializzazione attraverso un percorso di riorganizzazione basato sulla riqualificazione, potenziando le competenze professionali esistenti, sostituendo quelle obsolete e sviluppando le nuove, al fine del raggiungimento degli obiettivi di modernizzazione e di recupero della competitività di cui alle Premesse.

Ogni risorsa viene considerata un talento e il suo sviluppo e la sua formazione sono fondamentali per il raggiungimento tanto degli obiettivi personali di crescita, quanto per il successo del team di lavoro e della Società stessa.

La Società incoraggia fortemente la formazione continua e a tal fine mette a disposizione contenuti formativi fruibili *on-line*, con molteplici modalità e supporti.

In questo contesto e ai fini sopra illustrati, si inquadra il progetto di formazione e di riqualificazione in epigrafe (di seguito il “Progetto”), allegato al presente verbale di accordo di cui costituisce parte integrante, i cui contenuti sono stati illustrati dalla Società nel corso dell’incontro odierno e saranno parte integrante del Contratto di Espansione che sarà sottoscritto in sede governativa.

Tale progetto è strutturato nell’ottica di fornire una linea guida che assicuri l’acquisizione delle competenze strategiche in accordo con gli obiettivi aziendali e le trasformazioni tecnologiche e di *business* in atto e in divenire.

La spinta dell’innovazione tecnologica ha fortemente accelerato l’esigenza di monitorare in modo dinamico e con attenzione puntuale i fabbisogni formativi, al fine di rendere le persone sempre più capaci e sicure nell’agire ruoli tradizionali in modo nuovo, oppure ricoprire i ruoli di recente costituzione. La trasformazione digitale riguarda, infatti, in modo trasversale tutti i mestieri e coinvolgerà in modo collettivo tutti i lavoratori, che dovranno essere coinvolti in un percorso di apprendimento continuo e di qualificazione, che durerà per tutto l’arco della vita professionale.

Il Progetto coinvolgerà il personale che svolge attività di Call Center con l’obiettivo di:

- aggiornare le competenze esistenti;
- creare nuove competenze per ruoli recentemente introdotti o frutto di *insourcing* di attività effettuate da parte della Società;
- abilitare cambio ruolo/job rotation
- rinforzare le competenze trasversali di base al fine di aumentare la professionalità dei lavoratori;

I piani formativi verranno differenziati in merito ai contenuti del ruolo ricoperto dalle risorse e dei gap di competenza evidenziati nella fase di analisi, in maniera tale da garantire una acquisizione di competenze quanto più idonea, utile e conforme alle mansioni che la risorsa stessa svolge o dovrà svolgere.

La progettazione dei percorsi formativi risponde anche ad un principio di responsabilità sociale di tutela del lavoro, consentendo alle persone di sostituire le competenze obsolete o in via di obsolescenza con quelle nuove.

Gli investimenti previsti sia in termini economici che organizzativi sono significativi considerata la molteplicità delle professionalità presenti in Società, la numerosità dei dipendenti coinvolti e la dislocazione territoriale. Per questo motivo, le Parti si impegnano a favorire il più ampio ricorso alle diverse forme di finanziamento previste per le attività di formazione e riqualificazione professionali, quali, a titolo esemplificativo, Fondimpresa.

I piani formativi includeranno il percorso formativo minimo richiesto per l'acquisizione delle competenze, ferma restando la totale e completa disponibilità di ogni tipo di contenuto di *learning*.

A garanzia e certificazione della qualità del processo, le attività connesse alla realizzazione del piano di formazione (analisi dei fabbisogni, scelta delle metodologie e degli strumenti, definizione dell'impianto di monitoraggio) saranno gestite con il supporto di una Società specializzata, terza alla Società, che provvederà a rilasciare idonea certificazione circa il rispetto dei requisiti previsti dalla normativa specifica in materia di formazione prevista all'interno dell'impianto normativo che ha dato origine al Contratto di Espansione.

I partecipanti ai piani formativi riceveranno un attestato individuale che certificherà la conclusione con esito positivo del percorso di formazione.

Le Parti convengono sull'esigenza di prevedere momenti di verifica e di confronto in sede aziendale, a livello nazionale e territoriale, su richiesta di una delle stesse, in merito all'andamento dei percorsi formativi e di riqualificazione previsti dal Progetto.

Al fine di garantire un monitoraggio puntuale del progetto di formazione, stante la strategicità dello stesso, le parti stabiliscono di realizzare una Camera di Regia a livello nazionale composto da membri di nomina aziendale e sindacale che si riunirà di regola ogni 6 mesi o in tempistiche diverse su richiesta di una delle parti per la verifica sul piano formativo in generale.

Le parti inoltre convengono di ampliare le attività della commissione Fondimpresa ad un più ampio raggio di competenza sulle complessive attività di formazione-reskilling.

La commissione si riunirà con cadenza bimestrale o su richiesta di una delle due Parti.

## **C. LE RIDUZIONI DELL'ORARIO DI LAVORO**

### **c.1 Durata e decorrenza**

Le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al presente Accordo saranno applicate a decorrere dal 27 settembre 2021 fino al mese di marzo 2023, per una durata complessiva di 18 mesi.

### **c.2 Ambito di applicazione e destinatari della riduzione oraria**

La riduzione oraria riguarderà solo le risorse che svolgono attività di Call Center e sarà pari a un numero non superiore di 1500 ftes e per una percentuale massima del 25% dell'orario di lavoro corrispondente ad un massimo di 5 giornate mensili per i lavoratori con profilo orario full time 40 ore.

Saranno coinvolti i seguenti siti:

- Milano
- Bologna
- Pisa
- Roma
- Catania
- Ivrea
- Pozzuoli
- Padova

La Società fornirà gli elenchi nominativi dei lavoratori interessati.

La riduzione oraria sarà applicata ai lavoratori con contratto di lavoro subordinato in forze presso le suddette articolazioni funzionali, compreso i lavoratori *part-time*, in quanto la sussistenza del rapporto di lavoro a tempo parziale, negli ambiti organizzativi individuati, ha carattere strutturale.

#### **c.2.1 Esclusioni**

Le riduzioni orarie si applicano ai soli lavoratori che svolgono attività di Call Center

#### **c.3 Riduzioni orarie**

La riduzione media complessiva sarà pari al 25% equivalente a 5 giorni mese per i lavoratori con profilo orario full time 40 ore.

Gli orari di lavoro settimanali del personale *part-time* sono riproporzionati sulla base della medesima percentuale.

#### **c.4 Modalità applicative**

Per effetto della riduzione di orario come sopra definita, la retribuzione diretta, indiretta, nonché gli istituti normativi, contrattuali e di legge sono definiti o corrisposti in misura proporzionale all'effettiva prestazione di lavoro, ad eccezione del Premio di Risultato.

La Società si impegna a disporre il pagamento del trattamento di integrazione salariale alle normali scadenze di paga

L'efficacia del presente Accordo è subordinata alla positiva sottoscrizione in sede governativa del Contratto di Espansione.

Tutti gli Allegati al presente Accordo formano parte integrale ed essenziale della presente Intesa.

Le Parti confermano la presente Intesa, comprensiva degli allegati, in via telematica.

Allegati:

- piano formativo;
- elenco lavoratori coinvolti nella riduzione oraria.