

Roma, 12 aprile 2023
Prot. n. 438 – dld.bo.

Spett.li

SLC CGIL Nazionale - Piazza Sallustio, 24 - 00187 Roma
FISTEL CISL Nazionale - Via Salaria, 83 - 00198 Roma
UILCOM UIL Nazionale - Via Amilcare Ponchielli, 4 Int.3 – 00198 Roma
UGL Telecomunicazioni Nazionale e Roma – Via Giovanni Da Procida, 20 – 00162 Roma
SLC CGIL Roma e Lazio - Via Michelangelo Buonarroti n. 12 – 00185 Roma
FISTEL CISL Lazio - Via Carlo Felice, 101 – 00185 Roma
UILCOM UIL Roma e Lazio - Via Palestro, 3 - 00185 Roma
SLC CGIL Lombardia - Corso di Porta Vittoria, 43 – 20122 Milano
FISTEL CISL Lombardia - Via Tadino 23 - 20124 Milano
UILCOM UIL Lombardia - c/o Uil Milano - Via Alfredo Campanini 7 - 20124 Milano
UGL TLC Milano - Via Enrico Annibale Butti n. 5 – 20158 Milano
SLC CGIL Campania - Via Bracco, 15/A – 80133 Napoli
FISTEL CISL Campania - Via Parma, 64 – 80143 Napoli
UILCOM UIL Campania - Centro Direzionale Isola A / 7 Scala A 6° Piano, 52 - 80143 Napoli
UGL TLC Napoli - Piazza Nazionale, 94 - 80143 Napoli
SLC CGIL Veneto - Via Peschiera, 5 - 30174 Mestre (VE)
FISTEL CISL Veneto - Via Piave, 7 - 30171 Mestre
UILCOM UIL Veneto - Via Esiodo, 29 - 30173 Mestre (VE)
UGL TLC Venezia - Via Piave 6/A – 30171 Mestre
UGL TLC Verona – Via Amatore Sciela, 24 – 34122 Verona
UGL TLC Padova - Galleria Giovanni Berchet n. 3 – 35131 Padova
SLC CGIL Torino - Via Carlo Pedrotti, 5 - 10152 Torino
FISTEL CISL Piemonte - Via Madama Cristina, 50 – 10125 Torino
UILCOM UIL Piemonte - Via Alessandria, 21 - 10152 Torino
UGL TLC Piemonte-Torino-Ivrea – Via Bionaz, 23/f – 10142 Torino
SLC CGIL Firenze – Borgo dei Greci, 3 – 50122 Firenze
SLC CGIL Pisa - Viale Francesco Bonaini, 71 - 56125 Pisa
FISTEL CISL Toscana - Firenze Via Carlo del Prete 135, 50127 Firenze
UILCOM UIL Toscana c/o UIL - Via Corcos, 15 50142 Firenze
UGL TLC Pisa - Lungarno Galilei 8 – 56125 Pisa
UGL TLC Firenze - Via del Ponte alle Mosse 45 – 50144
SLC CGIL Sicilia - Viale Lazio, 1 - 90144 Palermo
FISTEL CISL Sicilia - Via Villa Heloise, 10 - 90143 Palermo
UILCOM UIL Sicilia - Via Leonardo Da Vinci, 172 - 90135 Palermo
UGL TLC Catania - Via Teatro Massimo 34 – 95131 Catania
UGL TLC Palermo – Via Tripoli, 11 – 90133 Palermo
SLC CGIL Sardegna - Viale Monastir, 15 - 09122 Cagliari
FISTEL CISL Sardegna - Via Ancona, 11 - 3° piano - 09125 Cagliari
UILCOM UIL Sardegna - V.le Elmas (ang. Via Po, 01) 09122 Cagliari
UGL TLC Cagliari – Via Pola, 35 – 09123 Cagliari
SLC CGIL Calabria - Via Massara, 22 - 88100 Catanzaro
FISTEL CISL Calabria - Via Spasari - Galleria Mancuso scala D - 88100 Catanzaro
UILCOM UIL Calabria - c/o UIL Regionale Via Francesco Crispi, 117 - 88100 Catanzaro
UGL TLC Catanzaro - Corso Mazzini 259 – 88100 Catanzaro

./.

UNINDUSTRIA 00155 Roma - Via Andrea Noale, 206 Telefono: 06844991 - Fax: 068542577
Email: info@un-industria.it www.un-industria.it

SLC CGIL Genova - Via San Giovanni d'Acqui, 6 - 16152 Genova
FISTEL CISL Liguria - Piazza Soziglia, 12/12A 16123 Genova
UILCOM UIL Genova - Piazza Colombo, 1 int. 3 - 16121 Genova
UGL TLC Genova - Via di Brera, 2 int. 26 - 16123 Genova
SLC CGIL Pescara - Via Benedetto Croce, 108 - 65126 Pescara
FISTEL Abruzzo - CISL Abruzzo Molise Via Colonna, 9 - 66100 Chieti
UILCOM UIL Abruzzo - Via Tirino, 14 - 65129 Pescara
UGL TLC Pescara - Via Milano 3 - 65122 Pescara
SLC CGIL Trento - Via dei Muredei, 8 - 38122 Trento
FISTEL CISL Trentino - Via Campagnole 6/A 38068 Rovereto (TN)
UILCOM UIL Trento - Via Liberazione, 7 - 38066 Riva del Garda
UGL TLC Trento - Via Galvani, n. 6 - 39100 Bolzano

MINISTERO DEL LAVORO E POLITICHE SOCIALI - Via Forno, 8 - 00192 Roma

E, p.c. Spett.li

REGIONE LAZIO - Direzione Lavoro - Area Vertenze e Interventi a sostegno del reddito -

Via Rosa Raimondi Garibaldi, 7 - 00145 Roma

REGIONE LOMBARDIA - Direzione Generale Formazione e Lavoro della Regione Lombardia - U.O.

Servizi all'impiego, Prevenzione e Gestione Crisi Aziendali, Vertenze e Ammortizzatori -

Via Taramelli, 12 - 20124 Milano

REGIONE CAMPANIA - Giunta Regionale Campania - Direzione Generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili - UOD (541107) Interventi a sostegno del mercato del lavoro, prevenzione e gestione crisi aziendali - Centro Direzionale - Isola A/6 - 80143 Napoli

Direzione generale per l'Istruzione, la Formazione, il Lavoro e le Politiche Giovanili - Centro Direzionale Isola A6 80143 - Napoli

REGIONE PIEMONTE - Direzione Formazione Professionale Lavoro Area Ammortizzatori Sociali - Via Magenta, 12 - 10128 Torino

REGIONE VENETO - Palazzo Balbi - Dorsoduro, 3901 - 30123 Venezia

REGIONE TOSCANA - Direzione Lavoro. Settore Lavoro Vertenze e Crisi Aziendali - Unità di Crisi Lavoro - Via Pico della Mirandola, 24 - 50132 Firenze

Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego (ARTI) - Servizi per il Lavoro di Pisa e Siena. Vertenze e Crisi Aziendali - Via Cesare Battisti, 14 - 56125 Pisa

REGIONE SICILIANA - Ufficio Prov. Le Lavoro - Viale Praga n. 29 - 90146 Palermo

SERVIZIO XIX- Ispettorato Territoriale Del Lavoro di Catania - Via Battello, 29/b - 95126 Catania (CT)

Servizio 12° - Ufficio Provinciale del Lavoro - Via Nicola Coviello, 6 - 95128 Catania

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA - Assessorato al Lavoro e Formazione Professionale, Servizio Lavoro - Via San Simone 60 - 09122 Cagliari

REGIONE CALABRIA - Dipartimento Lavoro e Welfare - Viale Europa, Località Germaneto, 88100 - Catanzaro

REGIONE LIGURIA - Sett. Politiche del lavoro e centri per l'impiego - Via Fieschi 17/15 - 16121 Genova

REGIONE ABRUZZO - DPG019 - Servizio Lavoro - Via Passolanciano, 75 - 65124 Pescara

TRENTO - Provincia Autonoma di Trento - Servizio Lavoro - Via Giuseppe Gilli, 4 - 38100 Trento

Agenzia del lavoro Trento - Via Guardini Romano, 75 - 38121 Trento

ITL ROMA - Via Maria Brighenti, 23 - 00159 Roma

ITL MILANO - Via Mauro Macchi, 9 - 20124 Milano

ITL TORINO - Via Arcivescovado, 9 - 10128 Torino

ITL PADOVA - Passaggio Alcide De Gasperi, 3 - 35131 Padova

ITL VERONA - Via Quirico Filopanti, 5 - 37123 Verona

ITL Napoli - Via Amerigo Vespucci, 172 – 80142 Napoli
ITL Pisa - Via Cisanello, 145 – 56124 Pisa
ITL Firenze - Viale Spartaco Lavagnini, 9 - 50129 Firenze
ITL Catania - Via Battello, 29b - 95126 Catania CT
ITL Palermo – Viale Praga, 29 – 90143 Palermo
ITL Cagliari - Via Emilio Pirastu, 2 – 09125 Cagliari
ITL Catanzaro - Via Enrico Molè, Traversa Leonardo Di Bona – 88100 Catanzaro
ITL Genova - Via Antonio Pastore, 2 – 16132 Genova
ITL Pescara - Via Tiburtina Valeria, 54 - 65128 Pescara

Soc. Vodafone Italia S.p.A. – Via Jervis, 13 – Ivrea (To)

Oggetto: Soc. Vodafone Italia S.p.A. - Trasmissione lettera di avvio procedura ex artt. 4 e 24 della Legge n. 223/91

Rimettiamo, in allegato, in nome e per conto della Soc. Vodafone Italia S.p.A., la lettera del 12 aprile 2023, con cui la nostra Associata ha avviato la procedura prevista dagli artt. 4 e 24 della Legge n. 223/91, per procedere al licenziamento collettivo per riduzione di personale, nei confronti di n. 1003 lavoratori.

Distinti saluti.


Relazioni Industriali
Il Responsabile
Andrea Segnanini

All.c.s.



Spett.le

Unindustria Roma
Via A. Noale n. 206
00155 - Roma

ed alla c.a. delle

RSU delle unità produttive Vodafone
Italia s.p.a.

Segreteria Nazionale Cobas

e, per il tramite di Unindustria Roma, a:

Segreterie Nazionali e Territoriali
SLC Cgil, FISTEL Cisl, UILCOM UIL, UGL
Telecomunicazioni

Ministero del Lavoro e delle Politiche
Sociali – Direzione Generale dei Rapporti
di Lavoro e delle Relazioni Industriali

Ispettorati Territoriali del Lavoro e
Assessorati regionali del lavoro

inviata a mezzo PEC

Milano, 12 aprile 2023

OGGETTO: VODAFONE ITALIA S.P.A. – APERTURA DELLA PROCEDURA DI CUI AGLI ARTT. 4 E 24 L. N. 223 DEL 23 LUGLIO 1991

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche la Società), con sede legale in Ivrea (TO), Via Jervis n. 13, in persona del legale rappresentante pro tempore Dott.ssa Silvia Cassano,

PREMESSO CHE

a. negli ultimi anni la Società è stata interessata dalla contrazione dei ricavi che, da tempo, sta investendo il settore delle Telecomunicazioni, dovuta, da un lato, a fattori relativi al contesto di mercato – caratterizzato dall'ingresso di nuovi player e da un livello dei prezzi non sostenibile economicamente a cui si contrappone la tenuta del livello di investimenti nel Settore – e, dall'altro lato, dai fenomeni di crisi globali aggravati dagli effetti della pandemia da Covid-19, dalla crisi energetica ed inflattiva e, da ultimo, dal conflitto russo-ucraino;



- b.** per far fronte alla contrazione di cui alla lettera a, per consentire investimenti necessari a garantire la sostenibilità del business nonché per competere con le evoluzioni dei modelli di mercato e di servizio, la Società ha avviato, tra l'altro, un percorso di trasformazione da Telco a Tech Company che ha imposto l'attivazione di un processo, tuttora in atto, di riorganizzazione delle proprie strutture e di riqualificazione del personale;
- c.** nel contesto della delicata transizione verso il digitale imposta dall'evoluzione del mercato delle TLC la scrivente e le OO.SS. hanno intrapreso un percorso volto ad evitare il ricorso a strumenti traumatici attraverso la razionalizzazione e l'empowerment del capitale umano a disposizione dell'azienda, efficientando gli organici ed eliminando professionalità ridondanti per riconvertire e/o acquisire competenze nei nuovi settori di sviluppo.
- d.** a tal fine, a partire dal 2019 la scrivente e le OO.SS. hanno sottoscritto diversi Accordi per la gestione degli esuberanti di personale su base volontaria attraverso il criterio della non opposizione ai sensi del Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali n. 85145 del 10 ottobre 2014 e, da ultimo, dell'art. 41, co. 5-bis), D. lgs. n. 148/2015.
- e.** in particolare, con Accordo del 4 aprile 2019 la scrivente e le OO.SS. hanno sottoscritto un contratto di solidarietà di tipo difensivo per la durata di 12 mesi, poi prorogato di ulteriori 6 mesi, volto a scongiurare esuberanti del personale anche mediante azioni mirate di riconversione professionale (reskilling e upskilling) e di insourcing di attività;
- f.** in corso di attuazione del contratto di solidarietà di cui alla lettera e., è sopravvenuta la pandemia da Covid-19 che ha reso ancora più urgenti le azioni di riqualificazione del personale, volte a scongiurare il ricorso agli ammortizzatori sociali e la condizione di esubero strutturale, 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.;
- g.** in questo contesto, la Società ha condiviso con le OO.SS. il ricorso ad una serie di strumenti utili a presidiare il raggiungimento degli obiettivi aziendali e ad evitare che, per l'effetto, si venissero a determinare ulteriori esuberanti strutturali, ed in particolare:
- alla sottoscrizione di un Accordo finalizzato a consentire ai lavoratori interessati una risoluzione incentivata del rapporto di lavoro per poter accedere al trattamento di Naspi nel contesto di divieto generalizzato di avvio di procedure di licenziamento collettivo, in ottemperanza all'art. 14 comma 3 del D.L. n. 104 del 2020, convertito in Legge n. 126 del 2020, nonché da ultimo l'art. 1 comma 311 della Legge n. 178 del 2020 e di due ulteriori Accordi di mobilità volontaria;
 - all'utilizzo di strumenti di politiche attive del lavoro volti a garantire ai lavoratori l'acquisizione effettiva di competenze coerenti con il piano di trasformazione ed a traguardare un cambio mix generazionale all'interno del perimetro aziendale: in quest'ottica, le Parti hanno sottoscritto nel 2020 e nel 2022 due Accordi relativi 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 –, e, a giugno 2021, un Contratto di Espansione (di cui all'articolo 41 del d.lgs. 14 settembre 2015, n. 148, come sostituito dall'art. 26-quater del D.L. n. 34/2019 convertito, con modificazioni, dalla legge n. 58/2019 e come modificato e rifinanziato dalla legge n. 178/2020) con prepensionamenti, anche al fine di garantire il mantenimento dei livelli occupazionali. Al riguardo, i programmi formativi strategici – volto ad aumentare le conoscenze in ambito tecnologico e digitale, focalizzate sull'utilizzo di nuovi strumenti di lavoro, sull'acquisizione di competenze di gestione del cliente e di vendita digitali – hanno sviluppato oltre un milione e seicentomila ore di formazione con erogazione totale di circa 31.500 certificazioni;
 - specifici interventi mirati (taluni ancora in corso, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, l'insourcing di attività da agenzie esterne sul mondo delle vendite di VBI SoHO/SME Sales a favore di business account che lavorano nei negozi, in due fasi) di reinternalizzazione di particolari funzioni/attività.
- h.** tutte le azioni sopra descritte, hanno solo parzialmente limitato il sovradimensionamento strutturale del perimetro occupazionale ad oggi complessivamente quantificabile in n. 1.003 lavoratori di cui all'allegato 1, parte



integrante del presente documento, e ciò anche in considerazione di una adesione alle campagne di uscita incentivata e di licenziamento collettivo con il criterio della non opposizione, notevolmente inferiori alle attese;

CONSIDERATO CHE

i. alla data odierna risultano impiegati 5.598 dipendenti al 1° aprile 2023 lavoratori subordinati a tempo indeterminato presso i reparti/sedi interessati, di cui 5.411 dipendenti con contratto di lavoro subordinato i cui rapporti di lavoro sono disciplinati dal vigente CCNL per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione e n. 187 per i quali trova applicazione il vigente CCNL Dirigenti Industria, dettagliatamente elencati nell'allegato alla presente comunicazione che costituisce parte integrante della stessa (all. 1);

l. il tempo per l'attuazione della procedura di riduzione di personale è previsto nel rispetto dei termini di legge, salvo diversi accordi di cui all'art. 4, comma 9, della legge 23 luglio 1991, n. 223, così come modificato dall'art. 8, comma 4, della legge 19 luglio 1993, n. 236;

TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO

ai sensi e per gli effetti degli artt. 4 e 24, L. 23 luglio 1991, n. 223, con la presente la scrivente Vodafone Italia S.p.A. comunica l'esubero di n. 1.003 lavoratori impiegati a tempo indeterminato presso i reparti/sedi meglio individuati nell'allegato 1 che costituisce parte integrante della presente comunicazione.

I predetti esuberanti sono determinati dalle ragioni meglio esplicitate nelle premesse e nei considerati della presente comunicazione come di seguito indicato e come preannunciato dalla scrivente alle OO.SS. negli incontri del 13 marzo e del 4 aprile uu.ss.

Commercial Operations Unit

Come esplicitato nelle premesse, Vodafone ha intrapreso un ampio progetto di trasformazione digitale con la revisione dei suoi processi e dei principali sistemi operativi per cogliere la sfida di passare da una compagnia di Telecomunicazioni tradizionale ad una Technology Communication Company.

L'accelerazione determinata anche dall'acquisizione delle frequenze 5G ha portato Vodafone e le Organizzazioni Sindacali a siglare un Accordo il 4 aprile 2019 avviando un percorso che, in un contesto di criticità congiunturali del settore e di significativa contrazione dei ricavi della Società, consentisse di azionare interventi mirati 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, al fine di evitare di dover gestire esuberanti strutturali di personale mediante licenziamenti collettivi.

Alla data odierna, il Programma di trasformazione digitale Vodafone è stato finalizzato al reskilling ed insourcing di competenze critiche all'interno dell'organizzazione in linea con gli obiettivi strategici di Vodafone ed è basato su tre filoni formativi concernenti competenze in ambito Analytics, Coding e nuove Tecnologie. Il Programma ha determinato la ricollocazione di 327 dipendenti collocati nel Call Center, verso altre funzioni aziendali – nonché circa mille cambi ruolo all'interno delle medesime Direzioni – con ciò saturando le posizioni lavorative attualmente disponibili all'interno del perimetro aziendale.

Con Accordo dell'8 aprile 2020, si è dato seguito agli impegni assunti concordando la prosecuzione delle iniziative formative e la proroga del contratto di solidarietà di tipo difensivo per ulteriori 6 mesi.



Successivamente, l'Azienda e le OO.SS. hanno concordato di realizzare, per il personale che svolge attività di Call Center in organico, un programma di riqualificazione supportato da percorsi di formazione, per consentire lo sviluppo delle competenze in linea con la spinta di innovazione tecnologica, mediante l'applicazione di una riduzione dell'orario di lavoro prevista dal Contratto di Espansione, strumentale alle finalità generali del Piano di reindustrializzazione, da ottobre 2021 a marzo 2023 della durata pari a 18 (diciotto) mesi, con una riduzione media oraria del 25% per il solo personale addetto alle attività di Call Center, pari a 5 giorni a settimana per profili orari a 40 ore (full time), e riparametrato per i profili orari Part Time sulla base della medesima percentuale.

Contestualmente, solo 34 lavoratori hanno aderito all'Accordo fra Azienda e Sindacato per la gestione del pre-pensionamento – fino a 5 anni di anticipo, con assegno ponte a carico dell'azienda – su una popolazione target di 80 dipendenti.

Inoltre, per quanto concerne le iniziative di esodi volontari economicamente incentivati, volti a snellire le strutture delle aree di Call Center per rispondere alle nuove esigenze operative, nonché al fine di scongiurare esuberi strutturali, le Parti hanno sottoscritto ulteriori due Accordi di mobilità volontaria con la previsione di incentivazioni economiche:

- appena 40 dipendenti hanno aderito all'Accordo sottoscritto dalle parti il 21 settembre 2021 finalizzato alla gestione di 170 uscite volontarie dalle aree di Call center;
- appena 52 dipendenti hanno aderito all'Accordo sottoscritto dalle parti il 2 maggio 2022 finalizzato alla gestione di 140 uscite volontarie dalle aree di Call center.

Mentre i tentativi di efficientamento non traumatico sopra descritti raggiungevano in maniera insufficiente i loro obiettivi, si doveva registrare l'importante riduzione della base clienti anno su anno (Customer Base), determinata dalla forte pressione competitiva dovuta alla presenza sul mercato di numerosi e nuovi operatori con modelli operativi snelli, che ha determinato una profonda riduzione dei prezzi offerti in fase di acquisizione di nuovi clienti, rendendo necessaria una continua semplificazione del mix d'offerta proposto.

La massiva riduzione in corso del numero di opzioni di offerte attivabili (i.e. Progetto Sunrise, che ha ad oggetto la riduzione e la semplificazione delle offerte rese disponibili ai clienti con l'obiettivo di favorire la loro comprensione dei servizi offerti in corrispondenza della relativa spesa mensile, migliorando l'insieme dei servizi offerti in relazione alle reali necessità del cliente, diminuendo per l'effetto il ricorso al customer service per chiarimenti o contestazioni), determina quindi maggiore semplificazione e trasparenza a vantaggio dei clienti, inclusa l'assistenza per le richieste di verifica sui servizi indicati in fattura, con significativo minore impatto sulle attività di customer care.

Al fine di fidelizzare la base clienti (CB), migliorandone l'esperienza nelle fasi di assistenza (cd "*Customer Experience*"), è necessario massimizzare l'utilizzo dei canali digitali e aggiornare le procedure operative. Al riguardo, infatti, la differente modulazione delle logiche d'approccio sui canali digitali e delle procedure operative permette al cliente di risolvere in autonomia le proprie richieste, consentendo all'operatore di gestire solo le chiamate più complesse, con ciò massimizzando la one call resolution (OCR) e riducendo la Frequency of Call (FOC).

Per massimizzare la risolutività delle azioni attuate dagli operatori di Customer Care, è necessario aggiornare e semplificare significativamente le procedure operative, anche grazie alle potenzialità offerte dall'integrazione dei sistemi informatici denominati NEXT (il progetto NEXT ha come obiettivo supportare la trasformazione dell'infrastruttura tecnologica di Vodafone abilitando la migrazione dei processi E2E – vendita e gestione cliente



– su modelli agili, efficienti e focalizzati sul cliente), in termini di automazione e di semplificazione dei processi gestionali sull'interfaccia operatore.

Gli obiettivi di massimizzazione della *Customer Experience*, grazie alle iniziative di miglioramento delle performance operative a supporto della sostenibilità industriale dell'Unità COPS, dovranno essere supportati da un modello di governance che rifocalizza i ruoli gestionali dei Team Leader e dei Performance Leader, accentrando e redistribuendo le attività di supporto tecnico-amministrativo dei team.

Al fine di recuperare sostenibilità industriale in termini di ottimizzazione del dimensionamento delle unità organizzative del Call Center e di miglioramento dell'efficienza operativa nell'allestimento delle turnistiche su un ciclo-standard di quattro settimane, sono state valutate opzioni di concentrazione delle attività di alcuni perimetri, volte a creare poli maggiormente scalabili con conseguente razionalizzazione del *footprint* aziendale mediante l'accorpamento di unità organizzative sottodimensionate o in parte destinate ad attività in riduzione, come emerge dalla griglia allegata alla presente, di cui costituisce parte integrante.

Giusto tutto quanto sopra, COPS sarà caratterizzata e riorganizzata secondo i seguenti principi:

- focalizzazione delle attività ad alto valore aggiunto del Call Center in Italia (ad esempio, Clienti convergenti rete fissa/mobile, Clienti con spending elevato, Clienti Business/Corporate, etc.), conservando le attività critiche in termini di eccellenza nella customer experience e customer loyalty (reclami, clienti convergenti, mobile consumer assurance).
- Concentrazione delle attività amministrative in centri di competenza per ottimizzare compiti e mansioni ed il dimensionamento dei coordinatori di risorse.
Presidio della base clienti (Customer Base) e miglioramento continuo del servizio di Customer Care tramite digitalizzazione delle interazioni sulle tematiche più semplici, con relativa diminuzione della frequenza delle chiamate in entrata (FOC).
- Creazione di poli operativi con dimensioni di personale coerenti con i principi di efficienza operativa sopra esposti.

Al fine di poter abilitare il nuovo modello operativo del Call Center come sopra descritto, assicurandone l'effettiva operatività, restano escluse dai perimetri di efficienza, come individuato nell'allegato 1, le risorse collocate nelle aree relative alle attività di *governance* operativa quali: pianificazione e organizzazione, gestione delle attività affidate in outsourcing, processi e procedure e attività relative all'implementazione delle nuove *capabilities* digitali.

Tali azioni di riorganizzazione e ottimizzazione determinano un sovradimensionamento di risorse pari a 563 unità nelle aree organizzative di COPS, come individuate nell'allegato 1 e corrispondente al 34% ca. dell'organico totale.

Consumer Business Unit

Al fine di tutelare e continuare ad incrementare la base clienti Consumer (clienti privati e famiglie), nonché rafforzarne la fiducia rispetto alla qualità e trasparenza dei servizi Vodafone, è in fase di completamento la radicale semplificazione dei piani tariffari che saranno ridotti da circa 150 a circa 5 pacchetti di offerte con conseguente effetto positivo in termini di fidelizzazione dei clienti.

Inoltre, prosegue la razionalizzazione e semplificazione dei sistemi IT di gestione, e dei processi connessi, attraverso il progetto NEXT. Il completamento della migrazione su un unico sistema gestionale IT (progetto Next) di tutte le tipologie di cliente e l'estensione all'intera forza vendita, determinerà l'abbattimento dell'operatività manuale finora richiesta per operare su sistemi IT multipli ed eterogenei.



E' confermata la progressiva l'ottimizzazione del mix dei canali di vendita volta a conseguire una crescita, guidata anche dalle abitudini di consumo oltre che dall'evoluzione dei canali di vendita digitali – in particolare sui prodotti di linea fissa e di linea mobile, anche considerando le rilevanti innovazioni tecnologiche in fase di introduzione (ad es. le Sim digitali c.d. 'e-sim') –, con conseguente razionalizzazione dei canali di vendita fisici ed evoluzione del modello di supporto degli stessi, passando da un modello di presidio fisico della forza vendita ad un modello centralizzato e digitale come già testato attraverso il progetto 'Red Team', e continuando quindi ad investire nella gestione attraverso i canali di vendita digitali (web, app).

Tali azioni genereranno:

- snellimento, con conseguente ottimizzazione della forza lavoro impegnata, delle attività relative all'intero ciclo del valore del cliente (dal Marketing al Customer Caring), per renderlo più semplice;
- semplificazione e razionalizzazione di tutte le attività connesse ai processi di gestione del cliente (dalla vendita al post-vendita);
- digitalizzazione e automatizzazione dei processi manuali attraverso la trasformazione dei sistemi IT e le leve dell'automazione (RPA) e del digitale.

Oltre ai dipendenti che svolgono attività connesse all'introduzione di prodotti/servizi sviluppati e gestiti dalla Capogruppo, sono esclusi dai perimetri di efficienze indicati nell'allegato 1, anche quelle risorse collocate in unità organizzative che svolgono attività in ambito Big Data che, considerato quanto esposto nei paragrafi che precedono, sono da considerare indispensabili per l'evoluzione dei modelli di marketing, in grado di orientare la segmentazione e la customizzazione delle offerte e dunque di fidelizzare la base clienti individuando azioni predittive e riducendo il churn (tasso di abbandono), nonché di semplificare e digitalizzare sempre più i processi ad essi relativi.

Tali azioni di riorganizzazione e ottimizzazione determinano una significativa riduzione di attività trasversalmente alla vendita ed al supporto vendita ed alla gestione amministrativa nonché al marketing, pari a 125 unità nelle aree organizzative di Consumer Business Unit come individuata nell'allegato 1, e corrispondente al 25% ca. dell'organico totale.

Vodafone Business Italy Business Unit

L'evoluzione del modello operativo di Vodafone Business Italia ha l'obiettivo di mettere in sicurezza i volumi di ricavi migliorando la marginalità generata e cercando di massimizzarne l'efficienza operativa. Tale evoluzione si declina sui due principali processi: vendita e di supporto/gestionali.

Con particolare riferimento alla vendita diretta, il modello di servizio continuerà ad evolvere assicurando un forte presidio fisico e territoriale per le grandi aziende, nazionali e multinazionali e per la pubblica amministrazione, ed al contempo razionalizzando il canale di vendita da remoto. Infatti, le complessità e necessità specifiche delle forniture di servizi alle tipologie di cliente suindicate, richiedono uno sviluppo costante delle relazioni ed un presidio fisico continuativo capace di interagire efficacemente con i referenti apicali di tali clienti. Al riguardo, infatti, rispetto all'intero perimetro della vendita diretta, e in particolare sulle risorse impiegate in ambito di "Corporate Sales" a presidio dei grandi clienti nazionali, sono interessate dalle efficienze, rappresentate nell'allegato 1, solo le risorse facenti parte di unità organizzative che presidiano da remoto i clienti, ovvero impattate dalle iniziative suindicate di razionalizzazione dei canali di vendita.



Con riferimento ai canali di supporto alle vendite, vengono confermati gli investimenti volti a digitalizzare, semplificare ed automatizzare processi oggi manuali e ad alto impatto di operatività, che porteranno ad abbattere anche tempi ed effort necessari per le ri-lavorazioni e il supporto alle pratiche di vendita. Al riguardo, inoltre, vengono confermati gli investimenti sulla modernizzazione dei sistemi IT di gestione delle vendite, attraverso una razionalizzazione dell'architettura dei sistemi gestionali, con conseguente snellimento delle attività connesse alla gestione dei clienti, sia sulla customer base che sulle nuove attivazioni su tutti i prodotti e servizi.

Oltre a risorse che svolgono attività relative all'introduzione di prodotti/servizi sviluppati e gestiti dalla Capogruppo, sono esclusi dai perimetri di efficienze, indicati nell'allegato 1, le risorse collocate in funzioni deputate ad assicurare la continuità aziendale ed a generare revenues sull'intera catena del valore del cliente, quali le funzioni di Marketing, di vendita diretta e indiretta e pre-sales (progettazione tecnica e di soluzioni innovative).

Tali azioni di riorganizzazione e ottimizzazione determinano una ridondanza di risorse pari a 37 unità nelle aree organizzative di VBI come individuata nell'allegato 1, e corrispondente al 5% ca. dell'organico totale.

Network

L'elevato livello di competizione che caratterizza il mercato anche sui servizi di rete fissa, unitamente alla progressiva migrazione dei clienti verso servizi di connettività in fibra (FttH) ed all'introduzione di strumenti digitali a supporto della risoluzione dei problemi tecnici, comporta una riduzione dei volumi di attività svolte dagli operatori di Customer Fulfillment ed allo stesso tempo una focalizzazione sulle attività a maggior valore.

Le attività di *Customer Fulfillment*, unità organizzativa che ha appunto la responsabilità di gestire *l'assurance di* Il livello per i clienti rete fissa consumer e small business (risoluzione dei problemi tecnici sulla rete fissa), saranno inoltre oggetto di un processo di standardizzazione, digitalizzazione e automazione legato all'introduzione di tools digitali in grado di svolgere sempre più operazioni, sia nella risoluzione delle problematiche dei clienti sia nell'interfaccia con i sistemi informativi dei fornitori terzi di servizi di connettività fissa, riducendo la necessità di intervento manuale da parte degli operatori.

Con riferimento a tale ambito di attività, restano escluse dal perimetro di efficienze di cui alle griglie in allegato, le risorse che svolgono attività ad alto valore aggiunto, relative al disegno ed allo sviluppo dei tool e delle metodologie tecniche a supporto della risoluzione dei problemi di rete fissa sui clienti ed all'analisi della base clienti utile al miglioramento continuo della *customer experience*.

Allo stesso modo, restano escluse da dette efficienze le funzioni di supporto al funzionamento operativo in termini di pianificazione, reportistica e analisi dati, gestione operativa.

Nell'ambito delle altre aree organizzative di Network (Network Development, Network Engineering, Network Operation, Network Quality), a seguito dell'evoluzione del modello organizzativo di Gruppo con la verticalizzazione delle attività a livello europeo, diventano sempre più evidenti sinergie cross mercato ed è possibile adesso ricorrere all'utilizzo di Centri di Eccellenza con competenza sul perimetro Europa in grado di svolgere attività ad alto valore aggiunto nell'interesse di tutte le società del Gruppo Vodafone, inclusa Vodafone Italia (Network Development: attività di gestione degli ordini di lavori/servizi e testing performance di rete; Network Quality: riduzione dei volumi di attività degli analisti di rete fissa e mobile per automazione e digitalizzazione della reportistica e del monitoraggio; Network Operations: automatizzazione/digitalizzazione



nelle aree di service Operations, voice & data core, cloud & oss, Fixed & Mobile access, core transport, Service Operations, Governance and Technical contract management, Retained organization; Network Strategy & Engineering: sinergie a livello europeo mediante automatizzazione/digitalizzazione nelle aree Core & services, Fixed Access, Cloud Connectivity Engineering, Mobile Access, Digital & Oss; Network Architecture and Network Demand and Planning).

In ambito Network Development sono escluse dal perimetro delle efficienze di cui all'allegato, le risorse che svolgono attività di pianificazione, implementazione e ottimizzazione di rete fissa e mobile sul territorio nazionale, necessaria al regolare svolgimento delle attività utili a garantire un elevato standard del servizio di connettività per i clienti. Inoltre, restano altresì escluse da detti perimetri di efficienze, le attività MSA, Sharing, Lease e Rental in quanto attività legate alla gestione dei contratti di ospitalità e condivisione dei siti di rete mobile con Inwit e altre terze parti.

In ambito Network Operation e in Network Strategy and Engineering, le attività di prevenzione, manutenzione, operations e ingegneria di rete mobile e fissa, non soggette a ricollocazioni geografiche, continueranno ad essere presidiate nell'ambito del perimetro nazionale, con conseguente esclusione dal perimetro di esuberi le risorse collocate in ed in N.S.E. come rappresentato nel predetto allegato 1.

Tali azioni di riorganizzazione e ottimizzazione determinano una ridondanza di risorse pari a 163 unità nelle aree organizzative di NETWORK come individuato nell'allegato 1, e corrispondente al 12% ca. dell'organico totale.

Information Technology

A fronte di un modello commerciale basato su offerte estremamente semplificate, corrisponde una minore necessità di mantenere e di allineare i vari sistemi informativi a supporto delle strutture commerciali, con riduzione dei volumi di attività di sviluppo e manutenzione dei sistemi IT legacy (vedasi progetto *Sunrise*).

Inoltre, la sopra richiamata introduzione della piattaforma NEXT comporta una focalizzazione dei team di sviluppo e di *Operation IT* su un'unica piattaforma informatica, che sostituisce centinaia di sistemi IT per i quali verrà meno la necessità di manutenzione e sviluppo.

Il nuovo modello organizzativo delle attività di Information Technology in una logica transazionale a servizio di tutte le Società del Gruppo Vodafone, fa leva su centri di competenza ("*Skill Center*") Globali che sviluppano i codici informatici in un unico punto per poi riutilizzarli nei vari mercati in cui Vodafone opera, consentendo di concentrare le attività di sviluppo locale su poche piattaforme e di utilizzare su scala globale quanto sviluppato dagli altri skill center.

In generale, la capacità che si viene a liberare per effetto dei punti sopra elencati e grazie agli interventi di riorganizzazione in corso, continuerà ad essere utilizzata per supportare il processo di digitalizzazione delle diverse aree aziendali, come sopra delineate. Di conseguenza in quest'area non si prevedono in questo momento necessità di ridimensionamento dell'organico.

Vodafone Business Technology Solutions

Il mercato business ed in particolare le soluzioni complesse di connettività fissa e servizi digitali per i clienti Enterprise rappresentano lo stream più rilevante tra le aree di crescita su cui focalizzare la Vodafone di domani;



il team di VBTS opera a stretto contatto con Vodafone Business e gestisce la delivery e l'operation in life delle soluzioni vendute ai clienti business.

Per questo motivo, nell'area VBTS non si prevedono in questo momento necessità di ridimensionamento dell'organico.

Corporate Functions (funzioni di Direzione e di supporto)

Come evidenziato, nel corso degli ultimi anni c'è stata una progressiva diminuzione degli organici aziendali con conseguente ricaduta sull'operatività anche delle funzioni di Direzione e di supporto al business. Tale processo si è ulteriormente acuito per le motivazioni sopra dettagliatamente illustrate. Gli obiettivi di semplificazione organizzativa ed operativa, i processi di automazione e digitalizzazione trasversali a tutta l'azienda con il conseguente ridimensionamento dei perimetri occupazionali, inevitabilmente determinano una riduzione delle attività e la necessità di definire una nuova struttura organizzativa anche nelle aree di supporto, improntata alla semplificazione e ottimizzazione.

Queste aree di supporto, oltre ad essere costituite dalle funzioni aziendali titolari della governance dei processi di riorganizzazione suesposti, sono composte da risorse in possesso di competenze altamente specialistiche e settoriali, da un lato, di difficile reperimento sul mercato e, dall'altro lato, richieste specificamente all'interno dell'organizzazione aziendale dalla normativa di compliance legislativa/regolamentare.

Ciò rende tali profili non sostituibili con risorse interne al perimetro aziendale. Inoltre, in ragione delle precedenti azioni di razionalizzazione e ottimizzazione dei perimetri occupazionali avviate nel corso degli anni, le funzioni aziendali in esame sono spesso sotto-dimensionate rispetto al fabbisogno operativo.

Per tali ragioni, le seguenti unità organizzative sono escluse dai perimetri di efficienza rappresentati nell'allegato 1:

- FINANCE: Analysis, Planning & Control – *Specialista Analysis, Planning & Control*; Audit Vertical; Credit - *Bad Dept Management, Credit, Invoicing & Automated Payment Mgmt, Risk Strategy*; Finance Operations - *Accounting & Commission, Specialista Treasury, Finance Reporting, Lease Accounting*; Tax Affairs; VF Shared Services.
- LEGAL, COMPLIANCE & PRIVACY: Legal Commercial; Legal Affairs – *Specialista Legal*.
- HR & ORGANIZATION: Reward & Welfare; HR Gestione; Organization; Industrial Relations.

Le suindicate azioni di riorganizzazione e ottimizzazione determinano una ridondanza di risorse pari a 115 nelle Aree organizzative di *Human Resources & Organization, Legal Compliance & Privacy, Finance, External Affairs, Corporate Communication and Vodafone Foundation, Strategy Business Trasformation & Wholesale* e altre unità organizzative, come individuata nell'allegato 1, e complessivamente corrispondente al 18% ca. dell'organico totale, con differenti declinazioni delle riduzioni in ciascuna Funzione in ragione dei diversi impatti conseguenti alla revisione del modello operativo esposto finora.

In conseguenza di quanto precede trattandosi di situazioni strutturali l'Azienda, nel rimanere disponibile alla prosecuzione del confronto volto ad individuare strumenti e soluzioni condivise con il Sindacato, non ritiene ci siano misure idonee a porre rimedio alla predetta situazione di eccedenza al di fuori della procedura di licenziamento collettivo oggetto della presente. Al riguardo, inoltre, l'Azienda non prevede allo stato possibili misure atte a fronteggiare le conseguenze sul piano sociale dell'attuazione del presente programma di riduzione del personale né di alternative all'avvio della presente procedura ai sensi dell'artt. 4 e 24 L.223/91.



Alla luce di quanto precede, la scrivente comunica alle OO.SS. in indirizzo, la propria disponibilità ad avviare l'esame congiunto di cui all'art. 4, quinto comma, della legge n. 223 del 1991, ove una o più OO.SS. ne facciano richiesta a mezzo PEC all'indirizzo vodafoneitaly@vodafone.pec.it entro il termine ivi previsto di sette giorni, decorrente dalla data di ricevimento della presente comunicazione.

Quanto sopra Vi comunichiamo ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 4 e 24 della Legge n. 223/91.

Per Vodafone Italia S.p.A.

A handwritten signature in blue ink that reads "Silvia Cassano".

Silvia Cassano
HR & Organization Director

FUNZIONI/RUOLI	Atene in forza	Atene in esubero	Bari in forza	Bari in esubero	Bologna in forza	Bologna in esubero	Brescia in forza	Brescia in esubero	Cagliari in forza	Cagliari in esubero	Catania in forza	Catania in esubero	Catanzaro in forza	Catanzaro in esubero	Firenze in forza	Firenze in esubero	Genova in forza	Genova in esubero	Ivrea in forza	Ivrea in esubero	Milano in forza	Milano in esubero	Napoli in forza	Napoli in esubero	Padova in forza	Padova in esubero	Palermo in forza	Palermo in esubero	Pescara in forza	Pescara in esubero	Pisa in forza	Pisa in esubero	Roma in forza	Roma in esubero	Torino in forza	Torino in esubero	Trento in forza	Trento in esubero	Udine in forza	Udine in esubero	Verona in forza	Verona in esubero	Totale in forza	Totale in esubero					
Direzione Consumer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2			
Direzione Consumer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2	
Non in perimetro																						1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0		
Assistente																						3	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	
Assistente di Direzione																						1																							1	0			
Brand and Advertising	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	3		
Brand and Advertising	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	3	
Non in perimetro																						2																								2	0		
Coordinatore																						5																								5	0		
Specialista Brand and Advertising																						10	1										1		2	1										13	2		
Admin. Specialist Senior																						1	1																							1	1		
Consumer Next	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	4	3	1	0	0	0	0	0	0	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	9		
Consumer Next	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	4	3	1	0	0	0	0	0	3	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	9	
Non in perimetro																						1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Next Program																						6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	4	
Project Manager																						6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	4	
Offer Configuration Chapter																						7	1	3	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	5
Project Manager											2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1	3	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	5
Big Data & Advanced Analytics	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0		
Big Data & Advanced Analytics	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	0	
Non in perimetro																						2																									2	0	
Specialista Big Data & Advanced Analytics																						19																								19	0		
Group Products & Services	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0		
Group Products & Services	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	
Non in perimetro																						6																									6	0	
Specialista Group Products & Services																						6																								6	0		
Entertainment & Video Content	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0		
Entertainment & Video Content	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Specialista Entertainment & Video Content																						1																									1	0	
Group Marketing Propositions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0		
Group Marketing Propositions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Specialista Group Marketing Propositions																						1																									1	0	

Silvia Cassan

