

VERBALE D'ACCORDO

Addì 06 giugno 2024

tra

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

e

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

PREMESSO CHE

a) In linea con il percorso di trasformazione digitale e di semplificazione del modello di business, l'Azienda ha come obiettivi di medio-lungo periodo, il miglioramento dell'esperienza del Cliente e dei processi, e la crescita continua del bagaglio di competenze, in linea con l'evoluzione tecnologica che sta interessando il Settore.

b) 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 dalla compresenza di numerosi 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.

c) Per far fronte alla contrazione succitata, per consentire investimenti necessari a garantire la sostenibilità del business nonché per competere con le evoluzioni dei modelli di mercato e di servizio, nel corso degli ultimi anni le Parti hanno intrapreso un percorso volto ad identificare strumenti non traumatici attraverso un confronto che ha dato rilievo al consolidato modello di relazioni sindacali presente in azienda, costruendo una strategia condivisa per gestire fasi di transizione come quella attuale, attraverso Accordi che – oltre a riguardare utilizzo di ammortizzatori sociali ed esodi volontari – sono stati qualificati dall'obiettivo di fornire prospettive professionali utili a valorizzare le capacità e le competenze in capo alle lavoratrici ed ai lavoratori Vodafone, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'implementazione di percorsi continuativi di upskilling e reskilling in tutte le aree aziendali, anche grazie al ricorso a leve di politiche attive.

d) E' attualmente in fase di implementazione il piano strategico di Vodafone agendo sul miglioramento continuo dei processi e dei servizi offerti con focus sulle Customer Operations, nonché sulla formazione e le riqualificazioni dei colleghi del Call Center.

Detto Piano continuerà a svilupparsi sulle seguenti tre direttrici:

CUSTOMER:

Sono state semplificate le procedure di Call-Center a vantaggio della presa in carico del cliente, riducendo drasticamente le ri-chiamate (BluSky); l'intervento degli operatori è stato progressivamente concentrato sulle azioni per le quali l'AI non è efficace e dedicando TOBI ad attività a basso valore. A seguito di ciò, sarà necessario continuare a focalizzare gli investimenti sulla Customer Experience tramite:

- L'introduzione del modello di gestione Ask-Once per aumentare il tasso di risolutività delle chiamate;
- Il potenziamento dell'App MY VODAFONE come punto di accesso privilegiato per la risoluzione dei problemi con strumenti innovativi di self-care;
- L'implementazione del sistema di Knowledge Management a servizio dei consulenti per aumentare la capacità di risolutività degli operatori tramite il supporto dell'AI, coerentemente con quanto previsto dalla normativa e dalla contrattazione aziendale tempo per tempo vigente.

SIMPLICITY:

Dopo aver ridotto le offerte e reso più trasparenti le tariffe, e in parallelo al completamento della migrazione dei clienti sulla piattaforma NEXT, le attività ad alto valore aggiunto di Customer Operations si sono concentrate su centri di competenza in-house

- Pisa sui reclami,
- Napoli su Clienti convergenti,
- Bologna e Catania su Assurance (rete fissa),
- Bologna sul segmento PA;
- Milano su Corporate (incluso TM9),
- Padova su Provisioning,
- Roma su Business.

GROWTH:

Il miglioramento continuo dei processi e dell'organizzazione del Call Center – quali, ad esempio, l'unione fra Assurance e Provisioning, volta ad individuare la migliore sinergia tecnica, economica ed operativa – dovrà abilitare:

- la rifocalizzazione delle attività di vendita, valorizzando il ruolo e le attività dei Consulenti;
- l'ingegnerizzazione di una proposition commerciale basata su semplicità delle offerte, qualità e innovazione del servizio e del prodotto che abiliti relazioni a lungo termine con i clienti
- il potenziamento dei processi di frontline, in termini di efficacia e quindi di riduzione della difettosità, per minimizzare il churn dei clienti ad alto valore e la ripetitività delle chiamate associate.

Fra i principali risultati attesi da tale deployment del Piano strategico, in ambito Customer Operations, si annoverano pertanto la riduzione dei chiamanti e dei deep detractors con un'ulteriore implementazione della Customer base composta da clienti stabili e di valore (convergenti e Business).

e) Dal 1° luglio p.v. l'Azienda, dando attuazione al modello di "Commercial Shared Operations" di Gruppo, procederà alla scissione del ramo d'Azienda in ambito Network verso la Società VST s.r.l. (come da procedura ex art. 47 l. n. 428/1990 esperita il giorno 24 maggio u.s.) con l'obiettivo di diventare centro di eccellenza per il Gruppo sulle competenze di Rete necessarie ad attuare la strategia di Vodafone global.

Vodafone Italia si presenterà con un nuovo modello operativo composto dai tre pilari: Commerciale, Funzioni di supporto e Customer Caring con un assetto operativo più funzionale ai nuovi scenari aziendale e di mercato.

f) In questo scenario, quindi, l'ambizione delle Parti è di assicurare il mantenimento e lo sviluppo delle capacità e competenze presenti in Vodafone Italia e di preservare l'impiegabilità futura dei dipendenti in un contesto in costante evoluzione, nonché di valorizzare il patrimonio della contrattazione aziendale, caratterizzato per essere un modello partecipativo, non conflittuale ed inclusivo, per continuare ad implementare la trasformazione di Vodafone con gli strumenti che hanno permesso di raggiungere in gran parte gli obiettivi dello scorso Fiscal Year.

CONSIDERATO CHE

g) le Parti condividono la necessità di completare la trasformazione e modernizzazione del modello operativo aziendale, per continuare a competere in modo sostenibile attraverso gli investimenti e le azioni che l'azienda sta mettendo in campo, con l'obiettivo di rafforzare la relazione con i Clienti attraverso la qualità distintiva dei servizi offerti.

h) In tale complesso contesto la struttura dell'organico è risultata non completamente coerente con le necessità aziendali e pertanto, la scrivente e le OO.SS. hanno intrapreso un percorso volto ad evitare il ricorso a strumenti traumatici per gestire tale disallineamento 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.

i) a partire dal 2019 le parti hanno sottoscritto diversi Accordi per la gestione degli esuberanti di personale 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, dell'art. 41, co. 5-bis), D. lgs. n. 148/2015, si è altresì fatto ricorso, durante il periodo pandemico, 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, nonché di due ulteriori Accordi di mobilità volontaria.

j) Si è anche fatto ricorso 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 di cui alla lettera a) 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;

g) Tutte le azioni sopra descritte, pur limitandoli, non sono però state sufficienti ad evitare la creazione di esuberi strutturali che ha portato nell'aprile del 2023 ad aprire una procedura ex art. 4 e 24 L.223/91 dichiarando un esubero di personale quantificato in 1003 lavoratori, procedura conclusasi in fase ministeriale con la definizione di una serie di azioni: Contratto di Solidarietà Difensiva della durata di 12 mesi eventualmente prorogabile ai sensi dell'art.21 com.1 lett. c) del D.lgs. 148 del 2015; un accordo per l'accompagnamento alla pensione prevista dall'art. 4, commi da 1 a 7 ter, della legge n. 92/2012 e successive modifiche ed integrazioni (c.d. Isopensione), di un accordo di isopensione per un complessivo di 50 risorse'; la continuazione del processo di reskilling e up-skilling per un totale di 300 risorse di cui 200 nel 2024 e 100 nel 2025; un accordo di licenziamento collettivo ai sensi degli art. 4 e 24 L.223/91 per complessive 500 risorse;

h) Le Parti si sono quindi incontrate nel corso di aprile e maggio scorsi al fine di approfondire l'andamento economico e di mercato dell'azienda ed i relativi effetti sul business. Alla luce di quanto esaminato, le Parti hanno condiviso che le azioni del piano come suindicate necessitano di una ulteriore continuazione per poter esplicitare in pieno i propri effetti ed al fine di completare la trasformazione e modernizzazione del modello operativo aziendale, continuando a rafforzare la relazione con i Clienti attraverso la qualità distintiva dei servizi offerti.

Tutto ciò premesso, facente parte integrante e sostanziale del presente accordo, si conviene quanto segue:

1. L'azienda applica il vigente CCNL TLC;
2. le Parti, con la sottoscrizione del presente accordo, stipulano un Contratto di Solidarietà (CdS), ai sensi di quanto previsto dall'art. 21 comma 1 lett. C del D.lgs. 148/2015 così come integrato dal D.lgs. 185/2016 e dal DM 94033/2016, per il periodo dal 04 luglio 2024 sino al 31 marzo 2025, per un numero massimo di **3224** (tremiladuecentoventiquattro) lavoratori coinvolti;

3. L'applicazione del Contratto di Solidarietà interesserà tutte le strutture aziendali nelle diverse articolazioni funzionali e territoriali, secondo il modello organizzativo adottato dalla Società, fatta eccezione per le strutture aziendali preposte alla gestione delle seguenti attività:

- a) Direzione Technology – Information Technology
- b) Direzione Vodafone Business Italy – settore sales e settore pre sales

4. Sarà interessato dal Contratto di Solidarietà, nel limite numerico di cui al punto 2) che precede, tutto il restante personale di Vodafone Italia S.p.a., inclusi i lavoratori con orario di lavoro a tempo parziale in considerazione del carattere strutturale dello stesso. L'articolazione della riduzione dell'orario di lavoro del personale con contratto di lavoro a tempo parziale verrà riproporzionata sulla base della medesima percentuale di riduzione applicata nell'unità organizzativa di appartenenza

5. L'articolazione della riduzione degli orari di lavoro è in tutti i casi di tipo verticale e si esprimerà in giornate intere di sospensione dell'attività lavorativa, con distribuzione su base mensile secondo quanto di seguito indicato in relazione alle diverse unità organizzative. Ad eccezione delle strutture di cui al punto 3) la riduzione oraria verrà applicata secondo le percentuali di seguito specificate, calcolate come media su base mensile:

Sul Customer Care (Direzione Cops e Direzione Technology limitatamente alle attività di fulfillment insistenti sul sito di Ivrea) la riduzione sarà pari ad una percentuale massima del 25% dell'orario di lavoro corrispondente ad un massimo di 5 giornate mensili;

- Su tutte le restanti unità organizzative la riduzione sarà pari ad una percentuale massima del 5% dell'orario di lavoro corrispondente ad un massimo di 1 giornata mense;

In particolare, la comunicazione delle giornate di sospensione per la sola area del Customer Care e Customer Fullfilement avrà cadenza semestrale coerentemente con i periodi di emissione della turistica. Ove le giornate di sospensione coincidessero con giornate di permessi precedentemente accordati, questi dovranno essere ripianificati.

Per le restanti aree coinvolte nel contratto di solidarietà la comunicazione delle giornate di sospensione avverrà in via preventiva e riguarderà l'intera durata del Contratto di Solidarietà stesso.

Ambiti organizzativi con riduzione di orario pari al 25%

Durata e decorrenza

Le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al presente Accordo saranno applicate a decorrere dal 4 luglio 2024 fino al 03 aprile 2025, per una durata complessiva di 9 mesi.

Ambito di applicazione e destinatari della riduzione oraria

La riduzione oraria riguarderà le risorse che svolgono attività di Call Center (operatori di call center, operatori di back office, Team Leaders, Performance Leaders, Consolle) sia nella direzione COPS sia nella Direzione Technology relativamente alle attività di fullfilment insistenti sul sito di Ivrea, e sarà pari a un numero non superiore di **1006 (millesei)** risorse 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 riduzione oraria sarà applicata ai lavoratori con contratto di lavoro subordinato in forza 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.

Ambiti organizzativi con riduzione di orario pari al 5%

Durata e decorrenza

Le riduzioni dell'orario di lavoro di cui al presente Accordo saranno applicate a decorrere dal 4 luglio 2024 fino al 03 aprile 2025, per una durata complessiva di 9 mesi.

Ambito di applicazione e destinatari della riduzione oraria

Tutte le aree e sedi aziendali ad esclusione di quelle di cui all'art. 2 e più in particolare:

- Le attività relative alla Direzione HR & Organization
- Le attività relative alla Direzione Finance
- Le attività relative alla Direzione Media relation & Corporate Communication

- Le attività relative alla Direzione External Affairs
- Le attività relative alla Direzione Legal Affairs
- Le attività relative alla Direzione Consumer Business Unit
- Le attività relative alla Direzione Vodafone Business Italy
- Le attività relative alla Direzione Commercial Operations (ad esclusione di quelle coinvolte in riduzione del 25%)
- Le attività relative alla Direzione Technology (ad esclusione di quelle escluse e di quelle coinvolte in riduzione del 25%)
- Le attività relative alla Direzione Strategy
- Le attività di segreteria riguardanti tutte le funzioni organizzative aziendali

Tale riduzione dell'orario di lavoro si realizzerà su base mensile attraverso 1 giornata di sospensione dal lavoro per ciascun mese di intervento del Contratto di Solidarietà

6. L'elenco nominativo di tutto il personale interessato dall'intervento del suddetto Contratto, pari complessivamente al n. **2218 (duemiladuecentodiciotto)** dipendenti, suddiviso per unità produttiva e per struttura aziendale, è riportato nell'allegato al presente Contratto e ne costituisce parte integrante e sostanziale;

7. Nei confronti del personale che alla data di attivazione del Contratto si trovi nelle condizioni di seguito specificate, il regime di riduzione dell'orario di lavoro sarà applicato, dal momento del venir meno di tali condizioni, in base alle rispettive strutture organizzative di appartenenza/assegnazione: personale che risulti distaccato presso altre aziende, anche del Gruppo e lavoratori in aspettativa;

8. Fermo restando il numero massimo dei lavoratori destinatari del Contratto, le Parti convengono che disposizioni organizzative o provvedimenti esecutivi, anche di organi giudiziari o amministrativi, costitutivi o dichiarativi di rapporti di lavoro, determineranno la variazione dei nominativi in elenco, secondo la percentuale di riduzione oraria in atto nella funzione di appartenenza e le modalità di articolazione per ciascuna definite;

9. Il contratto avrà una durata di 9 mesi con decorrenza dal 4 luglio 2024 e scadenza il 03 aprile 2025

10. Le riduzioni di orario programmate potranno essere differite qualora intervengano non programmate esigenze di salvaguardia del servizio, di funzionalità degli impianti, di garanzia di presidi minimi, e in ogni caso per inderogabili contingenze operative, in ragione della specificità delle attività svolte che determina la necessità di risolvere problemi che, per loro natura, sono imprevedibili, non consentendo, in tali casi, di determinare in anticipo sia le eventuali richieste di intervento sia la complessità dell'intervento stesso. Di quanto sopra, al lavoratore sarà dato un preavviso non inferiore a 48 ore, con contestuale comunicazione scritta della relativa nuova programmazione, dando evidenza alle RSU Territorialmente competenti.

11. È fatta salva la facoltà ai sensi della normativa vigente in materia, di applicare una minore riduzione di orario, rispetto a quanto pattuito, per soddisfare temporanee esigenze, di maggior lavoro legate, tra l'altro a punte stagionali o periodi feriali. In tal caso la Società ne darà comunicazione ai competenti uffici informando tempestivamente le Organizzazioni Sindacali stipulanti. Le parti concordano altresì che durante la vigenza del presente accordo non saranno richieste, per i lavoratori in solidarietà, prestazioni di lavoro straordinario, salvo casi eccezionali (fatte salve sopravvenute e straordinarie esigenze collegate all'attività produttiva) secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dagli accordi in essere;

12. Le parti convengono che, per il personale con riduzione di orario pari al 25%, qualora necessarie, potranno essere utilizzate giornate di riduzione per solidarietà fino ad un massimo di 2 giorni al mese, per l'effettiva partecipazione corsi di formazione finalizzati all'upskilling ed alle riconversioni e riqualificazione professionale

