

VERBALE DI ACCORDO

Roma, 27 marzo 2013

tra

Telecom Italia S.p.A. assistita dall'Unindustria - Confindustria Roma

e

le OO.SS. SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL Nazionali e Territoriali unitamente al
Coordinamento nazionale delle R.S.U.

Premesso che

- nei mesi di febbraio e marzo 2013 Telecom Italia S.p.A. ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali, nel corso di specifici incontri, lo scenario macroeconomico delle TLC caratterizzato, anche per Telecom Italia S.p.A., da un costante andamento di riduzione di volumi e di ricavi;
- le parti intendono richiamare i contenuti dell'accordo sottoscritto il 27 marzo 2013, nel quale sono stati definiti gli strumenti per la gestione delle ricadute sui livelli occupazionali;
- nel corso di tali incontri, Telecom Italia S.p.A. ha indicato le situazioni di eccedenza di personale derivanti:
 - per le funzioni di **Staff**: dall'ottimizzazione dell'incidenza dell'organico delle staff impegnate in attività di indirizzo e controllo rispetto alla contrazione complessiva delle risorse dedicate alle gestione delle attività di business;
 - per la **Divisione Caring Services**: dalla riduzione delle chiamate, delle attività di *back-office* e di gestione del credito, dovute alla diminuzione della base clienti, cui si aggiunge una maggiore propensione della clientela ad utilizzare il *self caring* (Web) ed i sistemi automatici di risposta (IVR);
 - per le funzioni **Commerciali**: dalla riduzione della base della clientela derivante dai fattori di competitività nel mercato domestico, dalla contemporanea contrazione dei volumi della domanda e della spesa da parte dei clienti e dalla

Handwritten notes on the left margin, including the name "Roberto Carrato" at the bottom.

Handwritten notes on the right margin, including the name "Roberto Carrato" at the bottom.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.

pressione dei competitor sui prezzi che riduce l'area di marginalità, generandosi con ciò la necessità di razionalizzare le strutture operative;

- per le funzioni di **Technology**: dalla contrazione dei volumi di *delivery* e *assurance* e il conseguente minor impegno per le attività ad esse correlate, dalla semplificazione dei processi operativi, dalla maggiore propensione della clientela ad utilizzare canali *not human* per assistenza tecnica telefonica, dall'ottimizzazione degli strumenti di diagnostica dei domini di rete, dall'ottimizzazione dello *span of control* per i ruoli di coordinamento e dalla razionalizzazione delle attività indirette, con particolare riguardo alle attività di governo ed alle attività operative;

- le parti si sono incontrate per ricercare ogni possibile soluzione volta a ridurre l'impatto sociale derivante dalla necessità di riduzione di personale scaturente dalle motivazioni di cui sopra;
- nell'ambito di tali incontri è stata ravvisata la possibilità di contenere il ricorso alla mobilità di cui alla legge n° 223 del 1991 attraverso l'attivazione di forme di contrazione e/o ripartizione dell'orario di lavoro;
- nell'accordo del 27 marzo 2013 si è pervenuti ad una intesa in cui le Parti hanno convenuto di ricorrere alla procedura di mobilità di cui alla legge n° 223 del 1991 per n°500 lavoratori ed all'attivazione del Contratto di Solidarietà di tipo "Difensivo", di cui alle vigenti disposizioni di legge, per n° 2.500 ulteriori esuberanti dichiarati dall'Azienda;
- Telecom Italia S.p.A. applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di Telecomunicazione del 23 ottobre 2009, nonché la contrattazione aziendale di cui all'Accordo del 14 maggio 2008 e le ulteriori intese tempo per tempo vigenti.

si conviene quanto segue

1. In relazione a quanto previsto nell'accordo del 27 marzo 2013 ed in coerenza con esso, le parti concordano sulla gestione di n° 2.500 lavoratori in esubero mediante l'attivazione dell'istituto del Contratto di Solidarietà di tipo "Difensivo" di cui all'art. 1, 1° comma, della legge n. 863 del 1984 e successive modifiche ed integrazioni, per consentire le finalità di cui alla predetta norma.
2. L'applicazione del Contratto di Solidarietà interesserà tutte le strutture aziendali nelle diverse articolazioni funzionali e territoriali, fatta eccezione per quelle di seguito indicate:

Handwritten notes on the left margin, including a large signature and several initials.

Handwritten notes on the right margin, including a large signature and several initials.

Handwritten notes at the bottom of the page, including names like 'Roberto', 'Ciarra', and other illegible signatures.

3. Sarà interessato all'applicazione del Contratto di Solidarietà tutto il personale, di Telecom Italia S.p.A inclusi i lavoratori con orario di lavoro a tempo parziale, in quanto la sussistenza del rapporto *part time* nei diversi ambiti organizzativi ha carattere strutturale.

L'elenco nominativo del personale interessato alla solidarietà, pari complessivamente a n° 32.262 unità, suddiviso per provincia e per struttura aziendale, è riportato nell'allegato al presente verbale e ne costituisce parte integrante.

4. Il Contratto di Solidarietà avrà decorrenza dal giorno 15 aprile 2013 con durata fino al giorno 14 aprile 2015.
5. Allo scopo di garantire che la gestione delle suddette 2.500 eccedenze costituisca il parametro medio di riferimento a fronte delle differenziate incidenze sugli organici che si svilupperanno in relazione all'andamento dei diversi fattori considerati - razionalizzazioni organizzative ed operative, effetti dell'innovazione tecnologica, andamento dei volumi di attività/servizi gestiti, riqualificazioni professionali e cessazioni del personale - vengono determinate, per la vigenza del Contratto di Solidarietà, le seguenti misure percentuali costanti di riduzione pro-capite su base settimanale degli orari di lavoro previsti dalla contrattazione nazionale di categoria nonché quelli in atto in Telecom Italia S.p.A.

ORARI DI LAVORO SETTIMANALI IN TELECOM ITALIA PREVISTI DALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA	ORARI DI LAVORO SETTIMANALI CON RIDUZIONE PER SOLIDARIETA' DEL 15%	ORARI DI LAVORO SETTIMANALI CON RIDUZIONE PER SOLIDARIETA' DEL 9,23%	ORARI DI LAVORO SETTIMANALI CON RIDUZIONE PER SOLIDARIETA' DEL 6,54%	ORARI DI LAVORO SETTIMANALI CON RIDUZIONE PER SOLIDARIETA' DEL 6,15%
40h	34h (-6h)	36h e 18' (-3h 42')	37h e 23' (-2h 37')	37h e 32' (-2h 28')
38h e 10' (1)	32h e 27' (-5h 43')	34h e 39' (-3h 31')	35h e 40' (-2h 30')	35h e 49' (-2h 21')
37h e 40' (2)	32h e 1' (-5h 39')	34h e 11' (-3h 29')	35h e 12' (-2h 28')	35h e 21' (-2h 19')
36h e 10' (3)	30h e 45' (-5h 25')	32h e 50' (-3h 20')	33h e 48' (-2h 22')	33h e 57' (-2h 13')
36h (3)	30h e 36' (-5h 24')	32h e 41' (-3h 19')	33h e 39' (-2h 21')	33h e 48' (-2h 12')

(1) Orario settimanale in essere per la generalità del personale.

(2) Orario settimanale per il personale che partecipa a turnazioni per la copertura di un arco orario giornaliero almeno pari a 15 ore.

(3) 36 ore e 10 minuti per il personale addetto ai servizi di informazione e alla trasmissione radio marittima e 36 ore nel caso di prestazioni lavorative rese con turnazioni 0-24.

Gli orari di lavoro del personale con contratto di lavoro a tempo parziale saranno riproporzionati sulla base delle medesime percentuali di riduzione per solidarietà.

- 6 L'articolazione della riduzione degli orari di lavoro sopra indicati è in tutti i casi di tipo "verticale" e si esprimerà in giornate intere o mezza giornate di sospensione dell'attività lavorativa, con distribuzione su base mensile secondo quanto di seguito indicato.

[Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including names like 'Super', 'P. P. P.', and 'C. P. P.']

h

A) DIVISIONE CARING SERVICES

Misura riduzione
per solidarietà

Operatore di Caring delle seguenti strutture:

- Delivery, Loyalty, Sales e Standard delle Aree territoriali Consumer Fisso Centro (CS-F/C), Nord Est (CS-F/NE), Nord Ovest (CS-F/NO), Sud (CS-F/S);
- Customer Care Mobile e Sales Operations delle Aree territoriali Consumer Mobile Centro (CS-M/C), Nord Est (CS-M/NE), Nord Ovest (CS-M/NO), Sud (CS-M/S);
- Program Management & Outsourcing di Consumer (nucleo ex partner care di Sales);
- Customer Care delle Aree territoriali Enterprise Business Centro (CS-B/C), Nord Est (CS-B/NE), Nord Ovest (CS-B/NO) Sud (CS-B/S);
- Web Services dell'Area territoriale Centro (CS-B/C);
- Workload & Credit Business di Enterprise - Nucleo OLO ex Verbal Ordering -;
- Caring Area Large e Caring Area Medium delle Aree Territoriali Enterprise Top Centro Sud (CS-E/CS) e Nord (CS-E/N).

nonché il personale operativo in ambito Commercial Support Activities (CS.CSA) delle strutture:

- Area Operativa Commercial Services (CS.CSA.AOCM)
- Area Operativa Consulting Services (CS.CSA.AOCN) 6,15%

-Personale operante nelle strutture di Human Resources and Organization Caring Services; Administration and Control Caring Services e Operational Planning And Innovation 9,23%

-Personale operante nelle restanti strutture (*)
(compreso personale Directory Assistance escluso dall'accordo del 27 luglio 2011) 15%

(*) Al personale di cui al punto 3 dell'accordo del 27 marzo 2013 relativo al Caring Services che, su base volontaria, accederà nella nuova figura professionale ivi prevista, la percentuale di solidarietà verrà ridotta al 9,23%

B) TECHNOLOGY

Misura riduzione
per solidarietà

-Personale della funzione operante nelle restanti strutture
(ad eccezione del personale citato quale escluso dall'applicazione del presente Contratto di Solidarietà) 6,54%

C) ALTRE STRUTTURE AZIENDALI

Misura riduzione
per solidarietà

-Personale operante nelle restanti strutture aziendali interessate alla solidarietà (ad eccezione del personale citato quale escluso dall'applicazione del presente Contratto di Solidarietà nonché del personale di cui ai precedenti punti A e B) 9,23%

Handwritten notes and signatures on the left margin, including "F. Ferrero" and "G. Ferrero".

Handwritten notes and signatures on the right margin, including "Sud", "M", "R", "A", "M", "S", "B", "U", "5", "S", "C".

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including "BHW", "FX", "Rdoto", "Cia Rt", "C. Ferrero", "S", "C".

R

hr

MODALITA' DI RIPARTIZIONE DELLE GIORNATE DI RIDUZIONE

Le riduzioni saranno articolate sulla base di 13 cicli, composti ciascuno da quattro settimane e ripetute anche nel secondo anno di applicazione del presente Contratto di Solidarietà.

PERSONALE CON RIDUZIONE DELL'ORARIO DI LAVORO PARI AL 15%

Personale operante in archi di turnazione

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: una giornata per tre settimane consecutive, nell'arco del ciclo di riferimento; tale modalità sarà ripetuta dopo una settimana di prestazione lavorativa resa senza riduzione dell'orario di lavoro.

Le riduzioni saranno articolate nell'ambito della turnistica del settore di riferimento e, di norma, saranno collocate in contiguità con le giornate di riposo o di "libero lavorativo".

Le sospensioni saranno ripartite, nel medesimo reparto, in modo tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

Restante personale

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: il lunedì o il venerdì di ciascuna settimana per tre settimane consecutive, nell'arco del ciclo di riferimento; tale modalità sarà ripetuta dopo una settimana di prestazione lavorativa resa senza riduzione dell'orario di lavoro.

Le sospensioni saranno ripartite, nel medesimo reparto, in modo tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

PERSONALE CON RIDUZIONE DELL'ORARIO DI LAVORO PARI AL 9,23%

Personale operante in archi di turnazione

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: una giornata per ciascuna settimana delle prime due settimane di ogni ciclo.

Fanno eccezione il 7° ed il 13° ciclo, dove la riduzione sarà pari ad una giornata.

Le riduzioni saranno articolate nell'ambito della turnistica del settore di riferimento e, di norma, saranno collocate in contiguità con le giornate di riposo o di "libero lavorativo".

Le sospensioni saranno ripartite, nel medesimo reparto, in modo tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

Restante personale

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: il lunedì o il venerdì di ciascuna settimana per le prime due settimane di ogni ciclo.

Fanno eccezione il 7° ed il 13° ciclo, dove la riduzione sarà pari ad una giornata, collocata il lunedì o il venerdì della prima settimana.

Le sospensioni saranno ripartite, nel medesimo reparto, in modo tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

Stipulato in...
Gualtiero...

18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

cc ny

si: B
Tur per
Cla RB
Rotta
Cap...

f

"CASI PARTICOLARI" *

Ferma restando la percentuale di riduzione oraria del 9,23 % si indicano, di seguito, le funzioni per le quali è prevista una propria e specifica modalità di articolazione della sospensione:

- 1) Business, Consumer, National Wholesale Services (ad eccezione del personale venditore di seguito precisato), Domestic Media, Quality & Business Transformation - in ambito Business Support Officer - , Industry Relations & Roaming - in ambito Innovazione & Industry Relations -

Personale operante in archi di turnazione

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: di due giornate nell'arco di ciascun ciclo.

Fanno eccezione il 7° ed il 13° ciclo dove la riduzione sarà pari ad una giornata.

Le riduzioni saranno articolate nell'ambito della turnistica del settore di riferimento e, di norma, saranno collocate in contiguità con le giornate di riposo o di "libero lavorativo".

Le sospensioni saranno ripartite, nel medesimo reparto, in modo tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 75 % dei lavoratori in forza.

Restante personale

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: due giornate collocate il lunedì o il venerdì nell'arco di ciascun ciclo.

Fanno eccezione il 7° ed il 13° ciclo dove la riduzione sarà pari ad una giornata, collocata il lunedì o il venerdì.

Le sospensioni saranno ripartite, nel medesimo reparto, in modo tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 75% dei lavoratori in forza.

- 2) Personale Venditore in ambito Business e National Wholesale Services, come di seguito specificato:

- Venditori operanti in ambito Business - Sales Nord Ovest, Sales Nord Est, Sales Centro, Sales Sud e Sales Top & PAC
- Venditori operanti in ambito Marketing & Sales di National Wholesale Services

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: mezza giornata - pari a 3 ore e 49 minuti, collocate al termine della prestazione lavorativa - tutti i venerdì di ogni ciclo.

Fanno eccezione il 7° ed il 13° ciclo, nei quali la predetta riduzione, nella medesima modalità e quantità oraria, sarà collocata esclusivamente nella giornata del venerdì di due delle settimane del ciclo.

- 3) Personale Venditore indiretto in ambito Consumer - Sales, operante nelle strutture di seguito specificate:

- Area Territoriale Nord Ovest; Area Territoriale Nord Est; Area Territoriale Centro; Area Territoriale Sud
- Pull Channel Management: Canale Grande Distribuzione e Diffusivo
- Push Channel: Vendita Agenti; Vendita Telesales; Vendita Canale Etnico
- Telefonia Pubblica

[Handwritten signature]

[Vertical handwritten notes and signatures]

[Vertical handwritten notes and signatures]

[Handwritten notes and signatures]

[Handwritten notes and signatures]

f

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: mezza giornata - pari a 3 ore e 49 minuti, collocate all'inizio della prestazione lavorativa - tutti i lunedì di ogni ciclo. Fanno eccezione il 7° ed il 13° ciclo, nei quali la predetta riduzione nella medesima modalità e quantità oraria, sarà collocata esclusivamente nella giornata del lunedì delle prime due settimane del ciclo. Il personale part-time, operante nelle strutture menzionate ai punti 2) 3) osserverà la riduzione oraria a giornata intera.

PERSONALE CON RIDUZIONE DELL'ORARIO DI LAVORO PARI AL 6,54%

Personale operante in archi di turnazione

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: una giornata nella prima settimana di ogni ciclo.

Fanno eccezione il 2° il 5° il 9° ed il 13° ciclo dove è prevista una ulteriore giornata di riduzione.

Le riduzioni saranno articolate nell'ambito della turnistica del settore di riferimento e, di norma, saranno collocate in contiguità con le giornate di riposo o di "libero lavorativo".

Le sospensioni saranno ripartite, nel medesimo reparto, in modo tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

Restante personale

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: il lunedì o il venerdì di ciascuna settimana nella prima settimana di ogni ciclo.

Fanno eccezione il 2° il 5° il 9° ed il 13° ciclo dove la riduzione sarà pari a due giornate, collocate il lunedì o il venerdì.

Le sospensioni saranno ripartite, nel medesimo reparto, in modo tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

PERSONALE CON RIDUZIONE DELL'ORARIO DI LAVORO PARI AL 6,15%

Personale operante in archi di turnazione

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: una giornata nella prima settimana di ogni ciclo.

Fanno eccezione il 5° il 9° ed il 13° ciclo dove è prevista una ulteriore giornata di riduzione.

Le riduzioni saranno articolate nell'ambito della turnistica del settore di riferimento e, di norma, saranno collocate in contiguità con le giornate di riposo o di "libero lavorativo".

Le sospensioni saranno ripartite, nel medesimo reparto, in modo tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

Restante personale

La distribuzione della riduzione sarà su base ciclica: il lunedì o il venerdì di ciascuna settimana nella prima settimana di ogni ciclo.

Fanno eccezione il 5° il 9° ed il 13° ciclo dove la riduzione sarà pari a due giornate, collocate il lunedì o il venerdì.

Le sospensioni saranno ripartite, nel medesimo reparto, in modo tale da garantire, di norma, la presenza in servizio di non meno del 50% dei lavoratori in forza.

Si riporta di seguito la tabella esplicativa dei cicli.

Handwritten notes and signatures on the right margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.

Handwritten notes and signatures on the left margin, including a large signature at the top and several smaller ones below.

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including several large signatures and smaller ones.

TABELLA CICLI *

Cicli	Settimana	PERCENTUALI DI RIDUZIONE			
		15%	9,23%	6,54%	6,15%
		39 gg/a	24 gg/a	17 gg/a	16 gg/a
Ciclo 1	1	1	1	1	1
	2	1	1		
	3	1			
	4				
Ciclo 2	5	1	1	1	1
	6	1	1	1	
	7	1			
	8				
Ciclo 3	9	1	1	1	1
	10	1	1		
	11	1			
	12				
Ciclo 4	13	1	1	1	1
	14	1	1		
	15	1			
	16				
Ciclo 5	17	1	1	1	1
	18	1	1	1	1
	19	1			
	20				
Ciclo 6	21	1	1	1	1
	22	1	1		
	23	1			
	24				
Ciclo 7	25	1	1	1	1
	26	1			
	27	1			
	28				
Ciclo 8	29	1	1	1	1
	30	1	1		
	31	1			
	32				
Ciclo 9	33	1	1	1	1
	34	1	1	1	1
	35	1			
	36				
Ciclo 10	37	1	1	1	1
	38	1	1		
	39	1			
	40				
Ciclo 11	41	1	1	1	1
	42	1	1		
	43	1			
	44				
Ciclo 12	45	1	1	1	1
	46	1	1		
	47	1			
	48				
Ciclo 13	49	1	1	1	1
	50	1		1	1
	51	1			
	52				
TOTALE GIORNI		39	24	17	16

* rotazioni ad esclusione dei "CASI PARTICOLARI"

Handwritten notes on the left side of the page, including a large signature and several smaller ones.

Handwritten notes on the right side of the page, including a large signature and several smaller ones.

Handwritten notes at the bottom of the page, including a signature and several smaller ones.

13. Le Parti concordano sull'opportunità di istituire sessioni periodiche di verifica a livello nazionale con le Segreterie Nazionali firmatarie del presente accordo sull'andamento applicativo del presente verbale.

14. Le Parti si impegnano a ratificare, entro l'8 aprile 2013, la presente intesa in sede ministeriale.

Letto, confermato e sottoscritto

per la Unindustria - Confindustria Roma

per la TELECOM ITALIA S.p.A.

per la SLC-CGIL

per la FISTel-CISL

per la UILCOM-UIL

per il Coordinamento nazionale R.S.U.

[Handwritten signatures and names for Unindustria - Confindustria Roma]
[Handwritten signatures and names for TELECOM ITALIA S.p.A.]
[Handwritten signatures and names for SLC-CGIL]
[Handwritten signatures and names for FISTel-CISL]
[Handwritten signatures and names for UILCOM-UIL]
[Handwritten signatures and names for Coordinamento nazionale R.S.U.]

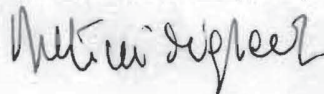
[Handwritten signature]

Spett.li Segreterie Nazionali
SLC/CGIL
FISTEL/CISL
UILCOM/UIIL

Telecom Italia S.p.A. si impegna a selezionare entro tre mesi dalla sottoscrizione del Contratto di Solidarietà del 27 marzo 2013, n. 70 risorse a livello nazionale operanti nell'ambito delle funzioni di gestione del credito della Divisione Caring Services da inserire in attività di operatore di Caring (187/119); tale manovra consentirà di procedere alla riduzione della percentuale di solidarietà dal 15% al 9,23% per tutto il personale che svolge attività di credito della medesima Divisione.

Roma, 27 marzo 2013

p. Telecom Italia S.p.A. ,

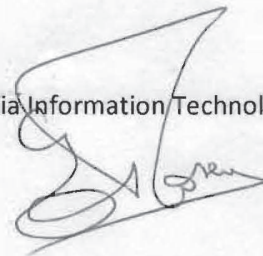


Spett.li Segreterie Nazionali
SLC/CGIL
FISTEL/CISL
UILCOM/UIL

In considerazione del rilievo assunto nell'Accordo del 27 marzo 2013 dalle strategie di internalizzazione di attività, l'Azienda conferma l'istituzione di una Commissione Paritetica, composta da tre componenti sindacali e da tre rappresentanti aziendali, con le finalità di monitorare l'avanzamento dei processi convenuti nel sopra citato Accordo ed esaminare nuove opportunità di intervento.

Roma, 27 marzo 2013

p. Telecom Italia Information Technology S.r.l.

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name, positioned below the printed name of the company.