

PROTOCOLLO DI ACCORDO

tra

Addì, 29 luglio 2014, la Soc. Wind Telecomunicazioni S.p.A., assistita da UNINDUSTRIA – Confindustria Roma

e

le Segreterie Nazionali e Territoriali di SLC CGIL - FISTEL CISL – UILCOM UIL –, unitamente al Coordinamento Nazionale RSU WIND Telecomunicazioni S.p.A.,

premesse che:

- la Società WIND Telecomunicazioni S.p.A. opera in un mercato caratterizzato da elevati livelli di competizione, che impongono la ricerca di un miglioramento continuo della qualità e della produttività complessiva del servizio offerto;
- il settore delle TLC è caratterizzato da un'elevata competizione tra operatori e dalla necessità di un elevato livello di investimenti, soprattutto sul piano tecnologico, per poter rispondere alle esigenze dei clienti;
- la situazione complessiva dell'economia italiana, caratterizzata da una fase di riduzione generalizzata dei consumi, si somma ad una situazione specifica del settore TLC, connotata dall'assenza strutturale di crescita per effetto dell'elevato livello di saturazione del mercato;
- negli ultimi anni si sono verificate modifiche del quadro regolatorio che hanno ridotto in maniera sensibile i ricavi complessivi degli operatori TLC;
- il 10 ottobre del 2012 le parti hanno sottoscritto, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, un corpo inscindibile di Accordi sindacali in virtù dei quali le parti hanno individuato soluzioni che hanno consentito di garantire il complessivo assetto industriale, in quanto unico modello in grado di consolidare elevati livelli di efficienza e di qualità, di soddisfazione della clientela e di coinvolgimento del personale, tutte condizioni imprescindibili per assicurare il posizionamento aziendale sul mercato;
- nel quadro complessivo dei suddetti obiettivi, continuerà a registrarsi anche un contributo in termini economici da parte del personale dirigente;
- nell'ambito dei predetti Accordi sottoscritti il 10 ottobre del 2012 l'Azienda si era impegnata, nell'ambito della propria strategia di riduzione dei costi, a procedere all'internalizzazione di attività in linea con il proprio assetto organizzativo;
- in coerenza con quanto sopra e nell'ambito della propria strategia di riduzione dei costi esterni l'Azienda dichiara di aver dato luogo ad una riduzione del numero dei consulenti presenti presso le proprie sedi aziendali da n. 1408 del 2012 a 682 nel 2014, con un'ulteriore riduzione prevista nel 2015 che si attesterà tendenzialmente a n. 520;
- la grave e persistente crisi economica del mercato delle TLC ha avuto pesanti ripercussioni sulla redditività aziendale dell'anno 2013, e comporterà riflessi negativi anche sull'anno 2014 con conseguente riduzione dei ricavi complessivi;
- alla luce di quanto sopra, si rendono necessarie ulteriori azioni a sostegno ed integrazione delle misure contenute negli Accordi sopracitati, che consentano il raggiungimento degli obiettivi

aziendali al fine di aumentare la penetrazione sul mercato TLC e consentire crescita e sviluppo per l'Azienda;

- coerentemente con quanto sopra illustrato, l'Azienda ha impostato un piano industriale finalizzato a mantenere alto il proprio presidio commerciale sul territorio nazionale, adeguare la propria offerta e rafforzare le proprie attività presso i clienti di riferimento, ottimizzare le sinergie interne e mantenere una costante e sempre più presente relazione con il cliente stesso;
- nel mese di luglio 2014, nel corso di diversi incontri, l'Azienda ha illustrato il proprio Piano Industriale alle Organizzazioni Sindacali Nazionali e Territoriali e al Coordinamento Nazionale delle RSU; nell'ambito dei quali, inoltre, l'Azienda ha confermato, nonostante l'impatto della situazione macroeconomica sulla redditività aziendale, la volontà di proseguire negli investimenti e nelle azioni necessarie per rafforzare la propria posizione nel mercato TLC;

negli incontri sopra richiamati l'Azienda ha rappresentato alle Organizzazioni Sindacali la necessità di dover gestire un eccesso di capacità produttiva attraverso la condivisione di un piano di intervento utile a realizzare i necessari recuperi di efficienza, salvaguardando, altresì, i livelli occupazionali complessivi aziendali;

- le Organizzazioni Sindacali hanno chiesto all'Azienda di affrontare l'insieme del Piano Industriale evitando di ricorrere a soluzioni traumatiche, con la previsione che, per la durata del Piano, siano utilizzati solamente strumenti condivisi;

- le parti hanno condiviso di confermare quanto previsto dagli Accordi del 10 ottobre 2012 in ordine alla valenza strategica dei processi di *insourcing*, anche tenuto conto che le risorse umane costituiscono un elemento determinante ai fini della realizzazione della strategia d'impresa e del raggiungimento degli obiettivi operativi ed economici dell'Azienda;

la realizzazione di un piano di internalizzazione finalizzato alla ricollocazione di tutti i lavoratori eccedenti richiede l'attivazione di percorsi formativi di riqualificazione e riconversione professionale delle risorse, la cui notevole complessità richiederà un adeguato arco temporale;

per la gestione delle eccedenze durante il periodo di realizzazione dei percorsi formativi finalizzati alla riqualificazione e alla riconversione professionale le parti hanno individuato quale ammortizzatore sociale più idoneo a realizzare gli obiettivi sopra indicati il Contratto di Solidarietà di tipo "Difensivo" di cui all'art. 1, 1° comma, della legge n. 863 del 1984 e successive modifiche ed integrazioni;

le parti confermano che è obiettivo comune valorizzare la funzione delle Relazioni Industriali quale strumento fondamentale per realizzare le condizioni di competitività e produttività tali da rafforzare il sistema produttivo e, quindi, le possibilità di occupazione; pertanto le parti ritengono funzionale a tale fine l'applicazione dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, del Protocollo di Intesa del 31 maggio 2013 e del Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 gennaio 2014 di cui confermano i contenuti;

- WIND Telecomunicazioni S.p.A. applica il vigente Contratto Collettivo Nazionale per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione (di seguito: CCNL TLC);

Pertanto alla luce di quanto premesso e considerato, le parti, dopo un ampio confronto svoltosi nell'ambito degli incontri che si sono tenuti nel corso del mese di luglio 2014, hanno concordato quanto segue:

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo.

Le parti, nel riconfermare l'efficacia delle misure e degli strumenti individuati dagli Accordi sottoscritti il 10 ottobre 2012, hanno convenuto di confermarne la validità e la durata con le integrazioni di seguito definite.

1. Gestione degli esuberanti e processi di *Insourcing*

Le parti al fine di minimizzare gli impatti sul personale, concordano in ordine all'adozione dei seguenti strumenti per la gestione degli esuberanti:

- A) Contratto di Solidarietà di tipo "Difensivo"

Le parti hanno convenuto sull'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, e pertanto, in pari data, hanno sottoscritto lo specifico Accordo per la gestione di n. 500 lavoratori in esubero e che interesserà n. 6.061 lavoratori.

L'applicazione del Contratto di Solidarietà riguarderà tutte le strutture aziendali, fatta eccezione per le specifiche esclusioni previste nel Contratto stesso.

L'articolazione della riduzione verticale dell'orario di lavoro sarà attuata su base mensile. La puntuale definizione della percentuale di riduzione, nonché la definizione dell'articolazione delle riduzioni dell'orario di lavoro è stata definita nell'ambito dell'Accordo sottoscritto in pari data.

Le parti hanno convenuto nel suddetto Contratto di Solidarietà le percentuali di intervento dello stesso.

Il Contratto di Solidarietà ha decorrenza dal 10 settembre 2014 al 9 marzo 2016 per la durata di 18 mesi.

- B) Processi di Insourcing di attività

Fermo restando quanto previsto dagli Accordi del 10 ottobre 2012 in merito ai processi di *insourcing* le parti concordano sull'opportunità di gestire, in via prioritaria, la capacità produttiva in eccesso dichiarata dall'Azienda, dando corso alla realizzazione di tutte le ulteriori operazioni di *insourcing* di attività che consentano il reimpiego efficiente ed efficace delle risorse attualmente eccedenti salvaguardando, altresì, i livelli occupazionali complessivi aziendali.

In considerazione delle caratteristiche delle attività attualmente affidate a fornitori esterni e della strategia aziendale, l'Azienda conferma che si procederà prevalentemente all'internalizzazione di attività a più elevato valore, avendo anche riguardo dei vincoli contrattuali con i fornitori, delle caratteristiche professionali delle risorse coinvolte nei processi di mobilità professionale e dei processi di riqualificazione e riconversione.

Le parti convengono che il Piano di *Insourcing* che si concluderà entro il 9 marzo 2016, medesimo termine della vigenza del Contratto di Solidarietà di tipo "Difensivo" sottoscritto in pari data, si articolerà sulla base delle linee guida illustrate nell'allegato al presente Protocollo di Accordo. L'Azienda, pertanto, s'impegna ad effettuare in tale arco temporale un numero complessivo di internalizzazioni per saturare le attività di almeno 500 FTE.

A sostegno di questo processo l'Azienda si impegna a realizzare le necessarie azioni formative utili a favorire la riconversione e la riqualificazione professionale delle risorse al fine di rendere possibile, a completamento del processo, e comunque entro la vigenza del presente Accordo nonché del Contratto di Solidarietà di tipo "Difensivo" sottoscritto in pari data, il completo riassorbimento delle eccedenze attualmente esistenti.

Le parti convengono che potranno essere utilizzate le giornate di riduzione per solidarietà per l'effettiva partecipazione a corsi formativi (riconversione e riqualificazione professionale).

Pertanto le giornate di collocazione in solidarietà potranno essere pianificate in modo tale da coincidere con le giornate di formazione.

L'Azienda erogherà ai lavoratori a fronte della effettiva partecipazione ai corsi formativi nelle giornate coincidenti con quelle di solidarietà, il buono-pasto nei casi di ricorrenza delle condizioni per il relativo riconoscimento.

Al riguardo, le parti s'impegnano a che le attività di formazione siano realizzate anche attraverso l'utilizzo delle risorse derivanti dai Fondi Interprofessionali e con l'accesso, per il tramite dei competenti organismi istituzionali, alle ulteriori forme di finanziamento previste dalle normative in materia.

In considerazione del rilievo assunto nel presente Accordo dalle strategie di internalizzazione di attività, le parti convengono circa l'istituzione di una Commissione Paritetica, composta da nove componenti sindacali

e da rappresentanti aziendali, con le finalità di monitorare l'avanzamento dei processi convenuti con il presente Accordo ed esaminare nuove opportunità di intervento. La componente sindacale è costituita da tre rappresentanti per ciascuna delle Organizzazioni Sindacali firmatarie la presente intesa. La Commissione si riunisce con cadenza quadrimestrale. Il primo incontro avrà luogo prima dell'avvio dei percorsi formativi.

Compito della Commissione sarà quello: di analizzare preventivamente rispetto all'avvio delle attività formative, il quantitativo numerico, i profili e l'area di provenienza, anche a livello territoriale del personale interessato dalla ricollocazione (che dovrà riguardare l'intero territorio nazionale); analizzare i progetti formativi; verificare il rispetto delle tempistiche indicate nel presente Accordo.

Le parti convengono, altresì, che l'avanzamento dei progetti di recupero produttivo e l'avanzamento degli interventi di internalizzazione delle attività con i correlati interventi di formazione e/o riqualificazione costituisca uno specifico oggetto di monitoraggio, a livello nazionale, con le Organizzazioni Sindacali Nazionali e Territoriali firmatarie la presente Intesa e il Coordinamento Nazionale delle RSU, con cadenza semestrale; l'incontro in sede nazionale sarà tenuto entro il mese successivo alla conclusione del semestre.

Per quanto di competenza sarà fornita idonea informativa a livello territoriale.

Le parti si danno atto che i processi di *insourcing* di attività potranno comportare che le risorse interessate dai percorsi di riqualificazione e riconversione professionale potranno essere impiegate anche su regimi di orario diversi da quelli in cui operano attualmente.

L'Azienda, a fronte di una specifica richiesta delle Organizzazioni Sindacali, conferma che le riconversioni e riqualificazioni professionali saranno attuate senza riduzione dell'attuale livello inquadramentale e retributivo dei lavoratori e mantenendo la sede di lavoro (intesa quale Comune di riferimento della sede di lavoro).

Pertanto le parti hanno condiviso l'obiettivo di saturazione della capacità produttiva interna in conseguenza delle azioni di riconversione e di processi di internalizzazione, tenuto conto degli andamenti del mercato e delle esigenze tecnico, produttive e organizzative, che potranno rendersi agibili nell'ambito del Piano di Internalizzazioni condiviso con le Organizzazioni Sindacali firmatarie della presente Intesa (cfr. allegato).

In relazione ai processi di *insourcing* di cui alla presente intesa, finalizzati all'assorbimento delle eccedenze indicate dall'Azienda, la stessa ha dichiarato che per effetto del necessario processo di riqualificazione e riconversione professionale delle risorse si determinerà la necessità di procedere ad un incremento della quota gestita da fornitori esterni nell'ambito delle attività di *customer care*; a questo riguardo WIND, per la vigenza della presente intesa, si impegna ad assegnare tali attività e volumi esclusivamente a soggetti operanti sul territorio nazionale, al fine di garantire i livelli di qualità del servizio

2. Trattamenti economici e normativi

Le parti, nell'ambito degli obiettivi generali indicati in premessa e nell'ambito degli Accordi sottoscritti il 10 ottobre 2012, hanno concordato quanto specificato di seguito al fine di garantire il raggiungimento dei livelli di efficienza e produttività e di contenimento dei costi necessari per il consolidamento della posizione aziendale nel mercato.

A) Contratto di lavoro a tempo parziale

L'Azienda, al fine di contemperare le esigenze di conciliazione vita-lavoro e di conseguire gli obiettivi della presente Intesa, accoglierà, per la vigenza del presente Protocollo, le richieste di trasformazione dell'orario di lavoro da tempo pieno a tempo parziale, presentate dai lavoratori appartenenti ai soli 4°, 5° (compreso il livello retributivo 5° S) e 6° livello inquadramentale. Qualora, per esigenze tecnico, organizzative e produttive, non fosse possibile accogliere tali richieste, l'Azienda ne darà specifica motivata comunicazione scritta ai lavoratori interessati. A livello locale saranno fornite da parte dell'Azienda, a fronte di specifica richiesta delle RSU interessate, apposite informazioni in merito al numero di richieste presentate dai lavoratori e degli eventuali dinieghi.

L'Azienda conferma che i contratti di lavoro a tempo parziale, la cui scadenza è fissata nel arco di vigenza della presente Intesa, a fronte di specifica richiesta da parte del singolo lavoratore interessato, saranno oggetto di proroga.

B) Riduzione dell'Orario di Lavoro e Permessi in sostituzione delle festività soppresse di cui alla Legge n. 54 del 5 marzo 1977

Le parti, nel confermare quanto definito negli Accordi sottoscritti il 10 ottobre 2012 in ordine ai permessi riconosciuti in applicazione degli articoli 26 e 28 del CCNL TLC concordano quanto di seguito indicato. In coerenza con quanto sopra, le parti confermano quanto definito negli Accordi del 10 ottobre 2012 circa la natura dell'istituto di effettiva riduzione dell'orario di lavoro contrattuale ed il principio che detti permessi debbano essere fruiti dai lavoratori entro l'anno di maturazione, tenendo conto della conciliazione delle esigenze personali dei lavoratori con quelle aziendali.

Le parti condividono che, al fine di agevolare la fruizione dei permessi di cui sopra relativi all'anno di maturazione, i lavoratori di tutte le strutture aziendali dovranno presentare entro l'ultimo giorno lavorativo del mese di febbraio una pianificazione dei permessi pari al 50% della spettanza relativa all'anno di riferimento, e inderogabilmente entro l'ultimo giorno lavorativo del mese di settembre, la pianificazione della spettanza residuale di detti permessi.

Ove, per esigenze tecnico-organizzative, la pianificazione non possa essere approvata in tutto o in parte, si rinvia a quanto indicato negli Accordi del 10 ottobre 2012 in ordine alla modalità di approvazione della pianificazione da parte del Responsabile di riferimento.

Qualora il lavoratore non abbia dato luogo alla pianificazione delle proprie spettanze, l'Azienda entro il mese successivo a quello di riferimento (rispettivamente il mese di marzo e il mese di ottobre) per la pianificazione suddetta, provvederà ad assegnare la collocazione della fruizione delle giornate non pianificate, sulla base delle proprie esigenze tecnico, organizzative e produttive. Quanto precede troverà applicazione a partire dal mese di settembre 2014.

Le parti convengono, inoltre, che le pianificazioni approvate potranno essere modificabili solo su richiesta del lavoratore a fronte di sopravvenute esigenze personali.

Qualora siano previste eventuali giornate di chiusure collettive, la pianificazione dei permessi di cui sopra dovrà tener conto di tutta la spettanza individuale residuale, ove presente, nella disponibilità del lavoratore.

Tali giornate, al pari di quelle individuate con l'Accordo dell'11 settembre 2013, saranno considerate e, pertanto, automaticamente imputate a titolo di Permessi per Riduzione dell'Orario di Lavoro e Permessi in sostituzione delle festività soppresse di cui alla Legge n. 54 del 5 marzo 1977.

Le disposizioni di cui al presente punto B) integrano l'Accordo del 10 ottobre 2012 relativamente alle previsioni sulla stessa materia.

C) Fondo di Solidarietà

L'Azienda, a fronte di specifica richiesta delle Organizzazioni Sindacali e in considerazione della necessità di garantire le finalità assistenziali e la natura solidaristica del Fondo di Solidarietà WIND, a parziale novazione di quanto previsto in materia negli Accordi del 10 ottobre 2012, conferma che saranno ripristinate le quote di contribuzione a carico dell'Azienda e del lavoratore, nelle misure previste dall'Accordo sottoscritto il 21 dicembre 2004.

Pertanto, in coerenza con quanto sopra, dal 1° gennaio 2016 le quote di contribuzione saranno rideterminate nella seguente misura:

- 1,16% a carico dell'Azienda;

- 0,58% a carico del lavoratore;
- 2,32% per il coniuge non a carico (0,58% per se stesso + 1,74% per il coniuge).

L'Azienda si impegna, limitatamente al 2015, a garantire le normali prestazioni nonché gli attuali tempi di liquidazione dei rimborsi nel caso in cui il Fondo di Solidarietà esaurisca la propria dotazione finanziaria.

D) Work Force Management

Le parti confermano quanto previsto in riferimento alle tutele previste dagli accordi vigenti in materia di controllo a distanza nonché alle specifiche previsioni definite negli Accordi del 10 ottobre 2012 in materia.

Le parti si danno atto, altresì, che l'Azienda avvierà a partire dal territorio della Liguria, dal prossimo mese di Agosto, una fase di sperimentazione, delle attuali funzionalità del Work Force Management senza l'attivazione della funzionalità di geolocalizzazione del tecnico.

Le parti convengono che, considerata la rilevanza della funzionalità di geolocalizzazione del tecnico per il conseguimento di ulteriori miglioramenti dell'efficienza dei processi operativi, in ordine a detta funzionalità ed alle relative modalità di implementazione, s'incontreranno immediatamente all'esito della decisione dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, per definire congiuntamente le opportune tutele in conformità, anche, a quanto previsto dall'art. 4, comma 2, della Legge 300/70.

Le parti si danno atto che la Commissione Rete monitorerà le fasi della suddetta sperimentazione.

Disposizioni finali

Le parti convengono di dare luogo a specifici incontri, che si terranno entro il mese di settembre 2014, volti ad una verifica della situazione dell'Area "Network" e dell'Area "Customer Care".

Per le materie non normate e non novellate dal presente accordo, le parti confermano la validità degli accordi vigenti alla data di sottoscrizione della presente Intesa.

In considerazione delle finalità perseguite con la presente intesa, le Organizzazioni Sindacali si impegnano a non avanzare a nessun livello, per tutto il periodo di riferimento, richieste di modifica inerenti le materie disciplinate dal presente accordo e da quelli sottoscritti in pari data.

Il presente Accordo costituisce un corpo unico ed inscindibile con gli accordi sottoscritti in pari data.

Il presente Protocollo di Intesa ha vigenza dalla data di sottoscrizione e fino al 9 marzo 2016, data individuata quale scadenza del Contratto di Solidarietà di tipo "Difensivo", sottoscritto in pari data, salvo quanto diversamente pattuito (ROL e Fondo di Solidarietà).

Le parti confermano, infine, che il presente accordo viene sottoscritto dalle Segreterie Nazionali e Territoriali di SLC CGIL, FISTel CISL e UILCOM UIL e dal Coordinamento Nazionale delle RSU di Wind Telecomunicazioni S.p.A., rappresentativo delle RSU costituite nelle Unità Produttive della Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e sulla base del mandato ricevuto dalle Assemblee dei lavoratori.

Le parti si danno atto che con ciò si realizza quanto previsto dall'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011, dal Protocollo di Intesa del 31 maggio 2013 e dal Testo Unico sulla Rappresentanza del 10 gennaio 2014 di cui confermano i contenuti.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per la Unindustria - Confindustria Roma

Per la Wind Telecomunicazioni S.p.A.

Per la Slc-Cgil

Per la FistelCisl

Per la Uilcom-Uil

Per il Coordinamento Nazionale delle RSU di Wind Telecomunicazioni S.p.A.

Risorse

Attività

Tempo medio
Di reskilling per l'attività
(Mesi)*

95

- Personal Trainer
- Quality Check
- Amministrazione Clienti/ Fornitori
- Gestione Frodi
- Assurance Tecnico Clienti
- Planning & Program Management

3/4 Trimestre 2014

Per. 92

125

- Progettazione Rete

4 Trimestre 2014

125

- Esercizio Applicativo Sistemistico/Helpdesk

1 Trimestre 2015

35

- Manutenzione e implementazione di rete

1 Trimestre 2015

45

- Provisioning e configurazione di rete

1 Trimestre 2015

75

- Requisiti e sviluppo applicazioni e test terminali

2 Trimestre 2015

500

* Stima di arco temporale necessario per l'insourcing
anche attraverso più riconversioni di profili
professionali contigui