

## VERBALE DI ACCORDO

Addì 06 giugno 2024

Il giorno 6 giugno 2024 si sono incontrati presso la sede di Assolombarda Vodafone Italia S.p.a., anche in nome e per conto della società VEI s.r.l.; rappresentate dal dott. Giovanni Saracino e dal dott. Marco Bianco, ed assistite da Assolombarda e Unindustria Roma nelle persone dei dottori Matteo Carbonera, David Delli laconi e Sara Casali

e

Le OO.SS. Slc Cgil, Fiste! Cisl, Uilcom Uil nazionali e territoriali unitamente al Coordinamento Nazionale RSU (in seguito definite "Le Parti")

### ***Premesso che:***

1. 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.
2. Tale processo è stato condizionato dalla contrazione dei ricavi che, da tempo, sta investendo il settore delle Telecomunicazioni, peraltro aggravato, per un verso, da fattori relativi a fenomeni globali con ripercussioni negative sul Settore TLC (pandemia da Covid-19, crisi energetica e inflattiva, conflitto russo-ucraino e tensioni mediorientali al contesto di mercato: pressione inflattiva sui costi (es. energia); nuovi player nel fisso con offerte aggressive facendo leva su solide customer base in mercati adiacenti (es. Sky, Enel); perdurante pressione sui prezzi da no-frills e MVNO; notevole incremento del traffico (Fisso 11x e Mobile 43x negli ultimi dieci anni) e relativi investimenti; trend dei prezzi e compresenza di un numero di operatori infrastrutturati nel mercato italiano che bloccano le dinamiche competitive nel Settore.
3. In tale scenario, e nelle more del progetto di consolidamento di Vodafone Italia con il Gruppo Swisscom, dall'1 luglio p.v. l'Azienda, dando attuazione alle azioni previste dal 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.
4. Al riguardo, dopo il consolidamento e lo scorporo suindicato, VF Italia si presenterà con un nuovo modello operativo composto dai tre pillar: Commerciale, Funzioni di supporto e Customer Caring con un assetto operativo funzionale ai nuovi scenari aziendale e di mercato.
5. L'Azienda ha implementato il piano strategico di Vodafone agendo sul miglioramento continuo dei processi e dei servizi offerti con focus sulle Customer Operations.



1



6. Ad oggi, detto Piano continuerà a svilupparsi sulle seguenti tre direttrici:

### CUSTOMER

Avendo semplificato le procedure di Call-Center a vantaggio della presa in carico del cliente, così riducendo drasticamente le ri-chiamate (BluSky), ed avendo concentrato l'intervento degli operatori sulle azioni per le quali l'AI non è efficace (focalizzazione TOBI su attività a basso valore), sarà necessario:

- focalizzare gli investimenti sulla Customer Experience;
- introdurre il modello di gestione Ask-Once per aumentare il tasso di risolutività delle chiamate;
- potenziare l'App MY VODAFONE come punto di accesso privilegiato per la risoluzione dei problemi con strumenti innovativi di self-care;
- implementare il sistema di Knowledge Management a servizio dei consulenti per aumentare la capacità di risolutività degli operatori tramite il supporto dell'AI.

### SIMPLICITY

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

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

### GROWTH

Il miglioramento continuo dei processi e dell'organizzazione – 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 sul call center come elemento essenziale di servizio, valorizzando il ruolo e le attività dei Consulenti;
- l'ingegnerizzare una *proposition* commerciale a valore aggiunto, basata sulla qualità del servizio, la qualità del prodotto e l'innovazione per costruire relazioni a lungo termine con i propri clienti e minimizzando i meccanismi di *repricing* quale fonte di complessità delle attività del Call Center;
- il potenziamento dei processi in frontline per minimizzare il *churn* dei clienti ad alto valore e la ripetitività delle chiamate associate.

7. Fra i risultati attesi da tale deployment del Piano strategico, in ambito Customer Operations, si annoverano:

- riduzione dei richiamanti e *deep detractors* in un range del 20 – 30;
- riduzione di chiamate/chiamanti di circa 20% per aumentare la CX;
- composizione della Customer base più sbilanciata su clienti stabili e di valore (convergenti e Business).

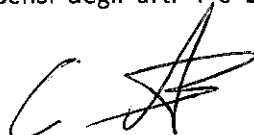
8. In questo scenario, quindi, l'ambizione delle Parti è di assicurare il mantenimento e lo sviluppo delle capacità e competenze presenti in Vodafone Italia e di valorizzare il patrimonio della contrattazione aziendale – caratterizzato per essere un modello partecipativo, non conflittuale ed inclusivo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

#### CONSIDERATO CHE

9. 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.
10. a partire dal 2019 le parti hanno sottoscritto diversi Accordi per la gestione degli esuberi 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.
11. 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;
12. 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) 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;



3



13. Le azioni del piano di cui al punto 9) che precede, necessitano di una ulteriore continuazione per poter esplicitare in pieno i propri effetti.
14. tra le varie azioni individuate le parti hanno concordato di fare ricorso, tra l'altro, alla misura di 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), che consente di incentivare l'esodo dei lavoratori più anziani, che raggiungano i requisiti minimi per il pensionamento di vecchiaia o anticipato nei **5 anni** successivi alla cessazione del rapporto di lavoro corrispondendo una prestazione di importo pari al trattamento di pensione che spetterebbe loro in base alle regole vigenti e versando all'INPS la contribuzione fino al raggiungimento dei requisiti minimi per il pensionamento.

***Tutto ciò premesso, si conviene e stipula quanto segue:***

1. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo (di seguito, "Accordo").
2. Le Parti concordano che il presente Accordo è finalizzato ad accompagnare ai requisiti pensionistici fino ad un massimo di **n. 15 (quindici)** lavoratori in eccedenza che, entro il 31 dicembre 2024, data entro cui dovrà concludersi il programma di esodo, raggiungano i requisiti per la pensione di vecchiaia o anticipata nei 5 anni successivi alla cessazione del rapporto di lavoro in base alle regole pensionistiche vigenti, comprensive dell'adeguamento alla speranza di vita ex art. 12 L. 122/2010, come in parte modificato dall'art. 15 del D.L. 4/2019 e s.m.i.
3. La gestione delle eccedenze verrà effettuata dall'Azienda su base volontaria, compatibilmente con le esigenze tecniche, organizzative e produttive aziendali e i lavoratori interessati dovranno manifestare per iscritto alla Direzione aziendale (secondo le modalità che saranno comunicate) la propria volontà di aderire al presente Accordo e a risolvere a tal fine il rapporto di lavoro secondo quanto previsto dal punto 4 dello stesso. Resta inteso che le manifestazioni di adesione presentate non saranno vincolanti per l'Azienda e che il criterio di precedenza rispetto all'utilizzo dello strumento sarà quello della maggior prossimità alla data di pensionamento prescindendo dal momento in cui sia stata presentata la domanda fermo restando il rispetto dei termini di presentazione.
4. La risoluzione consensuale del rapporto di lavoro sarà formalizzata mediante la sottoscrizione di un verbale di conciliazione e transazione in sede sindacale ex art. 2113 c.c. e art. 410 e seguenti c.p.c. Resta inteso che il lavoratore, a fronte del pagamento della prestazione di accompagnamento alla pensione di cui al punto 5 del presente Accordo dichiarerà di rinunciare ad ogni pretesa e azione giudiziale e/o stragiudiziale relativa, derivante e/o connessa all'instaurazione, allo svolgimento e alla risoluzione consensuale del rapporto lavorativo, fermo restando il diritto del lavoratore al riconoscimento delle spettanze di fine rapporto, con l'eccezione dell'indennità sostitutiva del preavviso che non sarà dovuta.
5. La copertura medica individuale esistente al momento dell'accettazione dell'accordo, mediante la permanenza nel FSIO in qualità di socio beneficiario, come previsto dallo Statuto e dal Regolamento di detto Fondo, verrà mantenuta fino al raggiungimento della pensione effettivamente erogata dall'INPS.
6. In conformità a quanto previsto dall'art. 4, l. 92/2012, raccolte le adesioni entro i termini di cui sopra, l'Azienda si impegna:

- a presentare apposita domanda all'INPS, corredata dell'elenco nominativo dei lavoratori interessati;

- conclusa positivamente la fase di istruttoria dell'INPS, con emissione del provvedimento di certificazione del diritto dei lavoratori e della misura della prestazione, a corrispondere all'INPS, a favore dei lavoratori di cui sopra per i quali l'istruttoria si sia conclusa positivamente, una

prestazione di importo pari al trattamento di pensione che spetterebbe loro in base alle regole pensionistiche vigenti, nonché la contribuzione figurativa correlata fino al raggiungimento dei requisiti minimi per il pensionamento, che dovrà avvenire entro un periodo massimo di 5 anni dalla cessazione del rapporto di lavoro.

7. Il pagamento della prestazione di accompagnamento alla pensione di cui sopra decorrerà a partire dal primo giorno del mese successivo a quello di cessazione del rapporto di lavoro concordata ai sensi del punto 4 del presente Accordo, secondo quanto stabilito dalle leggi vigenti e dalle circolari INPS. Le eventuali ulteriori somme saranno corrisposte al lavoratore secondo termini e modalità definite all'interno del singolo accordo di risoluzione consensuale. Le prestazioni verranno meno al raggiungimento dei requisiti pensionistici minimi per l'erogazione della pensione, vecchiaia e/o anticipata.
8. Qualora intervengano modifiche della normativa pensionistica oggi vigente e/o dell'attuale art. 4, commi 1-7 ter della legge 92/2012, così come modificata dalla legge 178/2020, le Parti si incontreranno per valutare le ricadute e le eventuali penalizzazioni per i lavoratori che abbiano già risolto il rapporto di lavoro in adesione al presente Accordo, fermo restando le condizioni concordate nello stesso, con l'impegno di garantire l'accesso alla pensione.
9. Il presente Accordo resterà valido per l'intero programma di esodo ovvero fino al 31 dicembre 2024
10. Per tutto quanto qui non specificato, si applicano le disposizioni contenute nell'art. 4, commi da 1 a 7-ter, della L. n. 92 del 2012 e successive modifiche ed integrazioni.

Letto confermato e sottoscritto

p. Vodafone Italia S.p.a.

p. Unindustria Roma

p. Assolombarda Milano

p. Slc Cgil

p. Fistel Cisl

p. Unicom Uil

p. Uil