

VERBALE DI ACCORDO

Roma, 27 marzo 2013

tra

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

e

le Organizzazioni Sindacali 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 ha illustrato alle Organizzazioni Sindacali il contesto macroeconomico e di mercato delle TLC, caratterizzato sia dall'inasprirsi della pressione competitiva sui prezzi, sia dalla conferma del costante processo di riduzione del fatturato complessivo del settore;
- nell'ambito di tali incontri, sono stati approfonditi gli specifici scenari e le prospettive, per il biennio 2013-2014, dei diversi ambiti di attività del Gruppo Telecom Italia, come di seguito esplicitati.

Divisione Caring Services: l'istituzione della divisione ha consentito una chiara visibilità della debolezza competitiva delle attività per il concorso di fattori strutturali e logistici (elevata dispersione territoriale) rispetto ai *competitors*;

Open Access: sia la crescente affidabilità della rete che gli effetti della innovazione tecnologica e le conseguenze del citato *trend* di riduzione del fatturato del settore, in termini di riduzione del volume complessivo del *delivery*, rendono necessaria la verifica della competitività delle condizioni di produttività interna rispetto a quelle delle imprese affidatarie di lavorazioni in appalto, al fine di determinare condizioni di effettiva agibilità di internalizzazione di attività;

Funzioni di Staff: l'Azienda ha confermato la criticità di posizionamento delle funzioni di *Staff* nel quadro descritto, in relazione al rapporto fra attività dirette e lavorazioni di supporto, che rende necessario avviare un percorso di rigorosa separazione fra funzioni di governo e controllo e servizi comuni (cd. *shared services*);

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

Roberto

f

B

Telecom Italia *Information Technology*: l'Azienda ha ribadito la persistenza di una congiuntura negativa per quanto riguarda il mercato IT, direttamente correlata sia alle condizioni globali del settore che al complessivo *trend* di riduzione dei volumi di ordinativi per Telecom Italia. Nel quadro del percorso di societizzazione e dei recuperi di efficienza ed internalizzazioni operati in applicazione dell'accordo del 4 agosto 2010, le parti convengono sull'opportunità di favorire la internalizzazione di attività in un'ottica di efficienza, di efficacia e di valorizzazione del personale attraverso gli opportuni processi formativi;

Telecom Italia Sparkle: l'Azienda ha ribadito che le condizioni di complessità e competitività presenti sul mercato di riferimento impongono di ricercare soluzioni di ottimizzazione della struttura di costo e sinergie di scala all'interno dei settori di *Network* e di *Information Technology*, valorizzando le sinergie di gruppo e, più in genere, di proseguire negli interventi volti al recupero di efficienza;

- nei sopra citati incontri si è convenuto che il nuovo quadro giuridico ed istituzionale determinato dalla riforma del sistema previdenziale imponga alle parti sociali di assegnare alle strategie di internalizzazione il valore di obiettivo strategico prioritario;
- le parti hanno inoltre convenuto sull'obiettivo strategico di trarre la salvaguardia dei livelli occupazionali attraverso il recupero di competitività delle diverse lavorazioni ed hanno, altresì, convenuto che tale recupero debba essere conseguito attraverso l'incremento del valore del fattore lavoro più che attraverso interventi di semplice riduzione del costo;
- le parti si sono confrontate sugli effetti in termini di eccedenza del *trend* di riduzione dei volumi 2013-2014 ed hanno inteso collegare la ricerca di ammortizzatori sociali praticabili con l'obiettivo strategico di incremento del valore del fattore lavoro;
- le parti confermano i contenuti dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011;
- le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente accordo.

le parti concordano che

1. Telecom Italia S.p.A.

Alla luce dello scenario descritto, caratterizzato dall'azzeramento delle basi esodabili, le parti concordano che si debba ricercare preliminarmente una riduzione strutturale dell'eccesso di capacità produttiva che viene a determinarsi. Le parti inoltre convengono che la dichiarazione di eccedenze debba poter essere contenuta per effetto dell'avvio di interventi di internalizzazione sin dal 2013, pur riconoscendo che la quota più significativa di tali interventi si collocherà verso la fine del biennio in considerazione della complessità di alcuni percorsi di riconversione.

Per consentire l'avvio di tali internalizzazioni, le parti individuano la necessità di azioni mirate volte all'incremento della produttività del fattore lavoro, con particolare riferimento ai due maggiori ambiti organizzativi aziendali, la Divisione *Caring Services* e la funzione *Open Access* alle quali si riferiscono gli interventi descritti nelle specifiche intese sottoscritte in pari data, i cui contenuti sono integralmente richiamati.

Quadrini
Lan
Curti
llp

memorandum

f B

4

Bini

FA M W Jurell

Be J Caputo

2

data da f 25

Le parti condividono che la realizzazione di questi progetti di recupero produttivo costituisce un fattore abilitante per l'obiettivo di contenere il numero delle eccedenze.

L'Azienda tenendo conto anche degli effetti previsionali di tale manovra ha limitato le eccedenze in 3.000 risorse medie nel biennio 2013-2014.

In esito al confronto di merito attivato sia sui diversi ambienti organizzativi che sulle condizioni di ricorso agli ammortizzatori sociali, le parti concordano sulla adozione dei seguenti strumenti per la gestione delle eccedenze:

- applicazione del contratto di solidarietà di tipo difensivo per la gestione di 2.500 *fte*, applicato a 32.262 lavoratori;
- collocazione in mobilità *ex lege* 223/1991 per complessivi n. 500 lavoratori.

Telecom Italia S.p.A. avvierà la procedura di mobilità entro il 2 aprile 2013 e le Organizzazioni Sindacali si impegnano a chiuderla con esito positivo entro sette giorni da tale data.

Con riferimento alla procedura di mobilità sopra citata, le parti concordano che, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della citata Legge n. 223/91, saranno definiti i seguenti criteri per l'individuazione del personale interessato:

- Verbo*
- a) in via prioritaria tutti i lavoratori per i quali sia intervenuta l'avvenuta maturazione del diritto al percepimento della pensione di anzianità o di vecchiaia, secondo i requisiti in vigore fino al 31 dicembre 2011, fatta eccezione per coloro che abbiano maturato, alla data del presente accordo, un'anzianità contributiva inferiore a 37 anni. Nei confronti di detti lavoratori, a fronte dell'accettazione del licenziamento verrà riconosciuta, unitamente alle competenze di fine rapporto, una somma pari a due mensilità (composte, a tali fini, da minimi tabellari, ex indennità di contingenza, E.D.R., aumenti periodici di anzianità, elemento retributivo professionale o indennità di funzione, sovraminimi collettivi ed individuali e rateo di Premio Annuo e di tredicesima mensilità).

L'erogazione della predetta somma avverrà esclusivamente previa sottoscrizione di verbale di conciliazione ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c..

Tali lavoratori, pertanto, saranno esclusi dall'applicazione del Contratto di Solidarietà sottoscritto il 27 marzo 2013.

- b) per i lavoratori con mansioni di:
- Tecnico operante in ambito Open Access nelle funzioni:
 - Access Operations Unit, Wireline Management, Assurance & Technical Activities in ambito Access Operations Area;
 - Customer Device Management in ambito Operations & Process Management di Assurance Services Operations;
 - Progettista operante nelle funzioni:
 - Innovative Access e Access Development Operations in ambito Access Operations Area di Open Access;

per la funzione di progettazione National Center Design in Network Creation & Engineering in ambito Engineering & Access Network Development di Open Access;

-per le funzioni Mobile Access delle Development Area di Network Development, nell'ambito di Network Development, Operations & Governance,

Verbo
data da
lu

lu
lu
lu
lu

lu *lu* *lu* *lu* *lu* *lu* *lu* *lu*

9 B

é definito, quale criterio ulteriore per l'individuazione del personale da collocare in mobilità, la maturazione, nel corso di iscrizione nelle liste di mobilità e di percezione della relativa indennità, dei requisiti previsti - alla data in cui l'Azienda comunicherà il recesso del rapporto di lavoro - per l'accesso alla pensione anticipata o di vecchiaia; il collocamento in mobilità sarà inoltre previsto per i lavoratori non in possesso dei predetti requisiti, che, al pari dei precedenti di cui alla presente lettera, dichiarino di non opporsi allo stesso. Nei confronti dei lavoratori di cui alla presente lettera, all'atto della cessazione dal servizio, verrà riconosciuto, a titolo di incentivo all'esodo, un trattamento commisurato, nei diversi casi, all'anzianità, alla professionalità e/o al periodo di mobilità utile al raggiungimento del diritto alla pensione, tale da assicurare, ai lavoratori che nel relativo periodo conseguano i requisiti utili al diritto alla pensione secondo la legislazione vigente, un importo non inferiore alla differenza netta tra il 90% della retribuzione mensile (composta, a tali fini, da minimi tabellari, ex indennità di contingenza, E.D.R., aumenti periodici di anzianità, elemento retributivo professionale o indennità di funzione, sovraminimi collettivi ed individuali e rateo di Premio Annuo e di tredicesima mensilità) e l'indennità di mobilità di cui all'art. 7 della Legge n. 223/1991.

L'erogazione dell'incentivo avverrà previa sottoscrizione di verbali di conciliazione ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c..

L'Azienda agevolerà l'accoglimento delle richieste di trasformazione da tempo pieno a orario di lavoro a tempo parziale, così come previsto in materia dall'art. 18 del vigente CCNL TLC.

Nel quadro determinato dagli interventi convenuti in materia di recupero di produttività negli accordi sottoscritti in pari data, l'Azienda si impegna ad effettuare nel biennio un numero complessivo di 2.626 internalizzazioni secondo il seguente piano di dettaglio allegato al presente accordo.

Tali interventi di reimpiego saranno supportati da specifici piani di formazione e le parti si impegnano a consentire il più ampio ricorso alle diverse forme di finanziamento vigenti (Fondimpresa, etc.).

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 tre componenti sindacali e da tre rappresentanti aziendali, con le finalità di monitorare l'avanzamento dei processi convenuti con il presente Accordo ed esaminare nuove opportunità di intervento. La componente aziendale della Commissione comprende il Responsabile delle Relazioni Industriali e due rappresentanti delle Linee di volta in volta coinvolte. La componente sindacale è costituita da un rappresentante per ciascuna delle Organizzazioni Sindacali firmatarie la presente intesa. La Commissione si riunisce con cadenza semestrale.

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 cadenza semestrale; l'incontro in sede nazionale sarà tenuto entro il mese successivo alla conclusione del semestre.

2. Divisione Caring Services

Le parti convengono che la dinamica evolutiva delle attività del settore di mercato nel quale opera la Divisione *Caring Services* debba costituire oggetto di particolare attenzione in relazione alla velocità del trend di riduzione complessiva dei volumi già verificata in sede di rinnovo del CCNI di settore. In considerazione delle esigenze di recupero produttivo, descritto nell'allegato accordo sottoscritto in data odierna, le parti convengono che la sostenibilità del costo unitario del lavoro del settore sia direttamente connessa ad un complesso di fattori che vanno dalla efficacia e qualità delle piattaforme informatiche all'incremento di produttività del fattore lavoro ed alla conseguente liberazione di nuova capacità produttiva interna.

In tale quadro l'incremento di produttività ed efficienza delle diverse attività di *caring services* determinerà nuove condizioni di sostenibilità economica delle lavorazioni e renderà significativamente più agibile la strategia di internalizzazione delle attività. In considerazione dello sviluppo temporale degli interventi descritto nel citato accordo, la generazione di nuova insaturazione produttiva sarà progressiva e direttamente connessa alla effettuazione degli interventi di razionalizzazione territoriale ed organizzativa e di ottimizzazione delle turnazioni con la specifica finalità di intercettare quote crescenti di traffico e di volumi di attività.

Le parti convengono che gli effetti del complesso delle misure di recupero della produttività sopra indicate e volte a ridurre il gap competitivo di efficienza e produttività della Divisione *Caring Services*, debbano essere oggetto di una verifica puntuale che viene posizionata al 1° aprile 2014.

Gli esiti di tale verifica, che dovranno riscontrare l'applicazione dei contenuti di cui all'Accordo del 27 marzo 2013, costituiranno elemento di valutazione in relazione alla decisione aziendale di procedere alla societizzazione di *Caring Services*. Sino a tale data l'Azienda non attiverà iniziative in tal senso; nella stessa sede di verifica si valuterà l'eventuale necessità di introdurre l'orario di lavoro settimanale a 40 ore.

In tale scenario le parti convengono che il processo di riassetto del settore debba essere monitorato anche attraverso una verifica semestrale relativa ai volumi complessivi di traffico ed alla quota e tipologia di attività affidata all'esterno.

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

L'Azienda conferma che la fornitura di servizi informatici da parte di Telecom Italia Information Technology a Telecom Italia, così come definita nella delibera del CDA di Telecom Italia Information Technology del 22 febbraio 2013, ha carattere di esclusiva.

Con riferimento allo scenario illustrato in premessa ed al Piano Industriale presentato alle organizzazioni sindacali il 5 marzo 2013, nel corso del quale sono state dichiarate 350 eccedenze nel biennio 2013-2014, al fine di minimizzare gli impatti sul personale, le parti concordano l'adozione dei seguenti strumenti per la gestione degli esuberi dichiarati:

- applicazione del contratto di solidarietà di tipo difensivo per la gestione di n. 322 *fte*, applicato a 3.285 lavoratori;
- collocazione in mobilità *ex lege* 223/1991 per complessivi n. 28 lavoratori.

Telecom Italia Information Technology avvierà la procedura di mobilità entro il 10 aprile 2013 e le Organizzazioni Sindacali si impegnano a chiuderla con esito positivo entro sette giorni da tale data.

18

Con riferimento alla procedura di mobilità sopra citata, le parti concordano che, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della citata Legge n. 223/1991, saranno definiti i seguenti criteri per l'individuazione del personale interessato:

- a) in via prioritaria tutti i lavoratori per i quali sia intervenuta l'avvenuta maturazione del diritto al percepimento della pensione di anzianità o di vecchiaia, secondo i requisiti in vigore fino al 31 dicembre 2011, fatta eccezione per coloro che abbiano maturato, alla data del presente accordo, un'anzianità contributiva inferiore a 37 anni. Nei confronti di detti lavoratori, a fronte dell'accettazione del licenziamento verrà riconosciuta, unitamente alle competenze di fine rapporto, una somma pari a due mensilità (composte, a tali fini, da minimi tabellari, ex indennità di contingenza, E.D.R., aumenti periodici di anzianità, elemento retributivo professionale o indennità di funzione, sovraminimi collettivi ed individuali e rateo di Premio Annuo e di tredicesima mensilità).

L'erogazione della predetta somma avverrà esclusivamente previa sottoscrizione di verbale di conciliazione ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c..

Tali lavoratori, pertanto, saranno esclusi dall'applicazione del Contratto di Solidarietà che sarà definito con le organizzazioni sindacali stipulanti la presente intesa.

- b) per i lavoratori operanti nell'ambito della funzione *Operating Governance*, è definito, quale criterio ulteriore per l'individuazione del personale da collocare in mobilità, la maturazione, nel corso di iscrizione nelle liste di mobilità e di percezione della relativa indennità, dei requisiti previsti - alla data in cui l'Azienda comunicherà il recesso del rapporto di lavoro - per l'accesso alla pensione anticipata o di vecchiaia; il collocamento in mobilità sarà inoltre previsto per i lavoratori non in possesso dei predetti requisiti, che, al pari dei precedenti di cui alla presente lettera, dichiarino di non opporsi allo stesso. Nei confronti dei lavoratori di cui alla presente lettera, all'atto della cessazione dal servizio, verrà riconosciuto, a titolo di incentivo all'esodo, un trattamento commisurato, nei diversi casi, all'anzianità, alla professionalità e/o al periodo di mobilità utile al raggiungimento del diritto alla pensione, tale da assicurare, ai lavoratori che nel relativo periodo conseguano i requisiti utili al diritto alla pensione secondo la legislazione vigente, un importo non inferiore alla differenza netta tra il 90% della retribuzione mensile (composta, a tali fini, da minimi tabellari, ex indennità di contingenza, E.D.R., aumenti periodici di anzianità, elemento retributivo professionale o indennità di funzione, sovraminimi collettivi ed individuali e rateo di Premio Annuo e di tredicesima mensilità) e l'indennità di mobilità di cui all'art. 7 della Legge n. 223/1991.

L'erogazione dell'incentivo avverrà previa sottoscrizione di verbali di conciliazione ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c..

Telecom Italia *Information Technology* oltre a definire con le Organizzazioni Sindacali Nazionali stipulanti la presente intesa e con le RSU interessate, l'accordo relativo all'esperimento della procedura di mobilità ex lege 223/91 e il Contratto di Solidarietà, si impegna ad aprire il confronto al fine di condividere l'accordo di armonizzazione dei trattamenti economici e normativi relativi al personale acquisito dal 1° novembre 2012, tramite conferimento di ramo d'azienda.

L'Azienda nel condiviso impegno ad internalizzare attività a completamento dei percorsi di riqualificazione professionale volta a volta necessari, dichiara il proprio impegno alla riconversione di 200 lavoratori nel biennio per i quali viene analiticamente definito l'ambito di reimpiego. Le parti condividono un obiettivo tendenziale di saturazione della capacità produttiva interna in

conseguenza delle ulteriori azioni di riconversione che potranno rendersi agibili nella parte finale del biennio. A 18 mesi dalla sottoscrizione del presente accordo le parti si incontreranno per un'analisi degli andamenti delle internalizzazioni. In tale sede l'Azienda renderà note le caratteristiche delle ulteriori 100 internalizzazioni, che si impegna a rendere disponibili nel quadro descritto di compatibilità con i livelli complessivi di saturazione

4. Telecom Italia Sparkle S.p.A.

In considerazione di quanto riportato in premessa e in riferimento alla necessità di garantire le indispensabili condizioni di competitività dell'offerta dei servizi sul mercato internazionale di riferimento, al fine anche di cogliere le residue opportunità per la gestione della base esodabile esistente, le parti concordano di avviare la procedura di mobilità *ex lege* 223/1991 per complessivi n. 24 lavoratori.

Telecom Italia Sparkle S.p.A. avvierà la procedura di mobilità entro il 10 aprile 2013 e le Organizzazioni Sindacali si impegnano a chiuderla con esito positivo entro sette giorni da tale data.

Con riferimento alla procedura di mobilità sopra citata le parti concordano che, ai sensi dell'art. 5, comma 1, della citata Legge n. 223/1991, saranno definiti i seguenti criteri per l'individuazione del personale interessato:

- a) in via prioritaria tutti i lavoratori per i quali sia intervenuta l'avvenuta maturazione del diritto al percepimento della pensione di anzianità o di vecchiaia, secondo i requisiti in vigore fino al 31 dicembre 2011, fatta eccezione per coloro che abbiano maturato, alla data del presente accordo, un'anzianità contributiva inferiore a 37 anni. Nei confronti di detti lavoratori, a fronte dell'accettazione del licenziamento verrà riconosciuta, unitamente alle competenze di fine rapporto, una somma pari a due mensilità (composte, a tali fini, da minimi tabellari, ex indennità di contingenza, E.D.R., aumenti periodici di anzianità, elemento retributivo professionale o indennità di funzione, sovraminimi collettivi ed individuali e rateo di Premio Annuo e di tredicesima mensilità).

L'erogazione della predetta somma avverrà esclusivamente previa sottoscrizione di verbale di conciliazione ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c..

- b) è definito, quale criterio ulteriore per l'individuazione del personale da collocare in mobilità, la maturazione, nel corso di iscrizione nelle liste di mobilità e di percezione della relativa indennità, dei requisiti previsti - alla data in cui l'Azienda comunicherà il recesso del rapporto di lavoro - per l'accesso alla pensione anticipata o di vecchiaia; il collocamento in mobilità sarà inoltre previsto per i lavoratori non in possesso dei predetti requisiti, che, al pari dei precedenti di cui alla presente lettera, dichiarino di non opporsi allo stesso. Nei confronti dei lavoratori di cui alla presente lettera, all'atto della cessazione dal servizio, verrà riconosciuto, a titolo di incentivo all'esodo, un trattamento commisurato, nei diversi casi, all'anzianità, alla professionalità e/o al periodo di mobilità utile al raggiungimento del diritto alla pensione, tale da assicurare, ai lavoratori che nel relativo periodo conseguano i requisiti utili al diritto alla pensione secondo la legislazione vigente, un importo non inferiore alla differenza netta tra il 90% della retribuzione mensile (composta, a tali fini, da minimi tabellari, ex indennità di contingenza, E.D.R., aumenti periodici di anzianità, elemento retributivo professionale o indennità di funzione, sovraminimi collettivi ed individuali e rateo di Premio Annuo e di tredicesima mensilità) e l'indennità di mobilità di cui all'art. 7 della Legge n. 223/1991.

h

L'erogazione dell'incentivo avverrà previa sottoscrizione di verbali di conciliazione ai sensi degli artt. 410 e 411 c.p.c..

11/1

Telecom Italia conferma quanto già dichiarato in occasione della presentazione del piano industriale 2012-2014 circa il carattere "core" delle attività incluse nel perimetro della Divisione *Caring Services*, della Rete, delle funzioni di *Staff* e della Società Telecom Italia Information Technology. Conseguentemente, l'Azienda conferma altresì che le attività di Telecom Italia Information Technology, di *Caring Services* e di *HR Services* rimarranno nel biennio successivo alla sottoscrizione della presente intesa, all'interno del perimetro industriale del Gruppo Telecom Italia.

5. Staff

Le parti si incontreranno a livello nazionale, entro due mesi dalla data di sottoscrizione del presente accordo, per analizzare le prospettive evolutive dei settori e valutare le più opportune iniziative di coinvolgimento del personale di *Staff* in percorsi di riconversione e/o trasformazione professionale.

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 Telecom Italia S.p.A., eletto dalle RSU costituite nelle Unità Produttive della Società Telecom Italia S.p.A. e su mandato della maggioranza delle RSU stesse ai sensi della normativa vigente e dell'Accordo Interconfederale del 28 giugno 2011.

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

Letto, confermato e sottoscritto

per la Unindustria - Confindustria Roma

per la TELECOM ITALIA

per la SLC-CGIL

per la FISTel-CISL

per la UILCOM-UIL

per il Coordinamento Nazionale R.S.U.

Handwritten signatures and initials for all parties: Unindustria - Confindustria Roma, Telecom Italia, SLC-CGIL, FISTel-CISL, UILCOM-UIL, and the National Coordination of RSUs. Includes a large handwritten signature 'Franco Allegri' and other illegible signatures.

Handwritten initials and marks at the bottom right corner.

Roberto S...



Progetti di Internalizzazione 2013-2015

Handwritten signatures and initials on the left side of the page, including:

- St*
- OR*
- Wen*
- curley*
- Guider*
- Handwritten initials and scribbles*

Handwritten signatures and initials in the middle-bottom area, including:

- Cliff*
- Handwritten initials and scribbles*

Handwritten signatures and initials on the bottom right side, including:

- Handwritten initials and scribbles*

Sintesi Progetti di internalizzazione

2013

710

470

Open Access - localizzazione guasti cavo

180

Open Access - delivery NGAN e installazione armadi FTTCAB

60

Caring Services - reimpiego in attività di caring di risorse
Directory Assistance Nord

2014

716

561

Funzioni Commerciali - assurance e gestione clienti Top (285) +
Pathnet (100) + altre attività commerciali (176)

155

Caring Services - Commercial Support Activities

1 gennaio 2015

1.200

1.200

Technology - attività on-field di Open Acces (1.000) + progettazione
rete mobile di Network Development (85) + maintenance di Technical
Infrastructures (55) + produzione dati rete core di TI Lab (60)

TOTALE

2.626

INTERNALIZZAZIONI - Technology

Anno	Struttura	Ambiti per l'internalizzazione	FTE
2013	Open Access	Localizzazione guasti cavo	470
		Installazione armadi FTTCAB: incremento quota da gestire con personale sociale	180
		Selezionamento e recupero impianto in fase di delivery NGAN	
Totale 2013			650
2015	Open Access	Incremento quota utilizzo personale sociale su attività varie (es. Delivery e Assurance)	1000
	DGO Network Development Area	Progettazione Rete di Accesso Mobile	85
	Technical Infrastructures Area - Maintenance	Environment Compliance Assistant (presidio interno di attività sensibili) Office Safety Assistant (presidio interno per la sicurezza ambienti di lavoro) Project Infrastructures Implementation Wireless & Wired	55
	TILAB	Produzione Dati Rete Core	60
Totale 2015			1200

Handwritten notes and signatures at the top left of the page.

Vertical handwritten notes on the left margin.

Large handwritten notes and signatures at the bottom of the page.

INTERNALIZZAZIONI – Technology (dal 01.01.2015)

Funzione	ATTIVITA' INTERNALIZZABILE	Ambito organizzativo oggetto di internalizzazione	Ente esterno che attualmente gestisce l'attività	Stima FTE da internalizzare (1.200)	Territorio di riferimento (attività geocalizzabile? Si/No)	Skill richiesto	Livello inquadr. prevalente	Bacini per reperimento risorse	Formazione richiesta
Open Access	Incremento quota utilizzo personale sociale su attività varie (es. Delivery e Assurance)	Access Operations Unit (ambito AOA)		1000	SI	Tecnici on field	5	Network Divisione Caring Services	Perito (con formazione interna)
Network Development, Operations & Governance	Progettazione Rete di Accesso Mobile	Development Area	Ericsson	85	SI	Progettisti Ponti Radio	5S 6	Open Access Network Maintenance TILAB & Global Consulting	Ingegneria TLC
Technical Infrastructures Area - Maintenance	Environment Compliance Assistant (presidio interno di attività sensibili)	Infrastructures Area - Maintenance	Imprese / Professionisti	15	SI	GESTORE IMPIANTI TLC	5/6	Open Access Network Maintenance Technical Infrastructures	Diploma tecnico/scientifico
	Office Safety Assistant (presidio interno per la sicurezza ambienti di lavoro)		Imprese / Professionisti	20	SI	GESTORE IMPIANTI TLC	5/6	Open Access Network Maintenance Technical Infrastructures	Diploma tecnico/scientifico
	Project Infrastructures Implementation Wireless & Wired		Professionisti	20	SI	Progettista delle Infrastrutture	5/7	Open Access Network Maintenance Technical Infrastructures	Diploma tecnico/scientifico Laurea in ingegneria
TILab & Global Consulting	Internalizzazione attività di produzione dati per Rete Core Mobile	Wireless Network	Ericsson	60	SI	Progettisti Rete Core (Fisso/Mobile)	5 6	Open Access Network Maintenance Technical Infrastructures	Perito (con formazione specialistica, presso casa costruttrice, es. Ericsson)
TOTALE (stima)				1.200					

Handwritten notes and signatures at the top left.

Vertical handwritten notes on the left side of the page.

Handwritten mark on the right side of the table.

Handwritten mark on the right side of the table.

Handwritten mark on the right side of the table.

Large handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including the word 'collegato'.

INTERNALIZZAZIONI - Technology:

Focus internalizzazioni Open Access (dal 01.01.2015)

AOA	Installazione CAB	Delivery NGAN	Assurance NGAN	Totale
NO	5	197	19	221
NE	5	179	17	201
CE	5	250	24	279
SU	5	268	26	299
ITALIA	20	894	86	1000

Si prevede di internalizzazione l'85% complessivo delle attività di Delivery NGAN e installazione CAB e del 100% dei volumi di Assurance NGAN stimati negli attuali piani commerciali.

INTERNALIZZAZIONI - Commerciale

Funzione coinvolta	Tipologia / Descrizione attività	FTE	Livello	Ambito organizzativo	Tipologia professionale	Attività geolocalizzate (se SI, indicare sedi)	Outsourcer attuale
TOP	Top: gestione clienti end users	47	Livelli Operativi (liv.5/6)	CC Business	Assistenza Cliente (commerciale e tecnica)	NO	Comdata Core
	Assurance clienti Top	238	- 176 livelli 5; - 62 livelli 5/6	- 149 CNA Centro Sud + soc - 33 CNA Nord - 16 Technical Support - 40 Presidio Cliente	- 74 Help Desk - 102 Tecnico 1 Liv. - 62 Specialist HW	si (vedi a)	(vedi b)
CONSUMER	Vendita diretta push Fisso (Fibra)	20	livelli alti (liv.7/7q)	sales fisso		si (10 RM e 10 MI)	agenzie esterne vendita fixed
	Vendita diretta tramite desk nei centri commerciali	30	livelli alti (liv.7/7q)	sales fisso		si (tbd sedi)	agenzie esterne vendita fixed
	Smart agent Enel (indiretto)	4	Livelli Operativi (liv.5/6)	sales fisso		NO	agenzie esterne vendita fixed
	Upgrade Progetti di reimpiego: GD - store specialist mobile e Retail Fisso - store fixed specialist	25	livelli alti (liv.7/7q)	sales mobile	- 8 GD - Store Spec Mobile - 17 R Fix - Store Fixed Spec		
	Back office commerciale (lavorazione scarti)	13	Livelli Operativi (liv.5/6)	sales fisso		NO	
	Back office commerciale (contrattualizzazione point)	4	Livelli Operativi (liv.5/6)	sales mobile		si (1NO; 1NE; 1CE; 1SUD)	
	Vendita Clienti SME	tdb					
	Vendita promoter GD	20	Livelli Operativi (liv.5/6)	sales mobile		si (tbd sedi)	agenzie esterne promoter mobile
	Sistemi web monitoring e collaudi	15	livelli alti (liv.7/7q)	social network		Roma	h-art, Jakala, Art Media Mix
PATHNET	attività di singoli point of contact per Aziende/PA e web design	100	- 62 livelli operativi - 38 livelli alti				
NWS	Wholesale Service Innovation & Consulting: service support	14	livelli alti (liv.7/7q)	W/C.Service Support	- 3 Esperto portali web - 2 Esperto collaudo utente - 2 Esperto DB - 5 Esperto Business service management - 2 Esperto service support	Roma	Altran, Capgemini, Pride, Top Network
	Operations & Caring: valorizzazione, consuntivazione & reporting, amministrazione e gestione reclami, gestione credito, caring e processi	31	- 16 livelli alti - 15 livelli operativi	OC.Operations Management OC.Caring & Process Reengineering	- 8 Analista programmatore senior/junior - 11 Addetto valorizzazione senior/junior - 3 Addetto amministrativo, gestione reclami e credito - 4 Addetto caring & reporting senior/junior - 3 Addetto provisioning senior/junior - 2 Addetto technical process	Roma	Aive, Pride, Top Network, Softlab, Capgemini, Acc
TOTALE GENERALE		561	403 liv. fino al 6°; 158 liv. 7/7Q				

a) BA BG BO CT FE LT MESTRE MI NA PV RM SI TO CZ ME
b) IT LA TELEFONICA LANTECH MEDICA OME ICT INSTALL IMPRINTI INTESIM ASSE BCCN CONNEDIA DELCO GEPIN COGEP4 SIXT CONTEL SITE SIRTE ISET MARCOUJ MTS SELEX SIME TEL INS TECHONET TELECNCA

[Handwritten notes and signatures are present throughout the page, including 'TOP', 'CONSUMER', 'PATHNET', 'NWS', and various initials and signatures.]

INTERNALIZZAZIONI – Caring Services (Commercial Support Activities)

Commercial Services

- Fatture inesitate Business fisso
- Variazioni anagrafiche Consumer mobile
- Cessazione prepagato Consumer mobile
- Duplicato fattura Consumer mobile
- Riattivazione linea da EDP Consumer mobile
- Inserimento EDP Consumer mobile

Consulting Services

- Collaudo utente
- Monitoring campagne VAS su web
- Gestione contratti in SAP

TOTALE 155 FTE

Handwritten signatures and notes on the left side of the page, including names like 'Bianchi', 'Santoro', and 'Mazzanti'.

Handwritten signatures and notes on the right side of the page, including names like 'Lobato', 'Cristoforo', and 'Fiorini'.