

11

**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 a large signature and the name "Roberto Carriato" at the bottom.

Handwritten notes on the right margin, including a large signature and the name "Roberto Carriato" at the bottom.

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including the name "Roberto Carriato" and other illegible signatures.

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 il 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 signatures and initials are present throughout the document, including at the top center, right margin, left margin, and bottom section.

*in ambito Innovazione & Industry Relations:*

- le funzioni Research and Prototyping, Business Modelling, New Project Development e Application and Over the Top Services

*in ambito Technology:*

- la funzione Mobile Control Layer Engineering in ambito Wireless network di TILab & Global Consulting
- la funzione Service Control in ambito Maintenance di Network Maintenance
- le funzioni Mobile Access delle Development Area nell'ambito di Network Development di Network Development, Operations & Governance
- il personale con mansione di Tecnico operante in Open Access nelle funzioni:
  - Access Operations Unit, Wireline Management, Assurance & Technical Activities in ambito Access Operations Area
  - Customer Device Management in ambito Operation & Process Management di Assurance Services Operations
- il personale con mansione di Progettista operante nelle funzioni Innovative Access e Access Development Operations in ambito Access Operations Area di Open Access
- la funzione di progettazione National Center Design di Network Creation & Engineering in ambito Engineering & Access Network Development di Open Access
- il personale operante su turnazioni h24 delle funzioni:
  - Backbone, Data Network Area North, Data Network Area South, Centri Operativi Radiomarittimi di Radio & Satellite Platform & Services, in ambito Backbone & Data di Network Maintenance
  - Manutenzione Infrastrutture in ambito Maintenance di Technical Infrastructures

*in ambito Business:*

- il personale operante su turnazioni h24 delle funzioni:
  - Custom Area Centro Sud e Control Room Standard

*in ambito Security:*

- il personale operante su turnazioni h24 delle funzioni:
  - Control Room Security
  - Servizi Tecnici e Internet

Resta altresì escluso dall'applicazione del presente Contratto di Solidarietà:

- il personale operante nella struttura di Directory Assistance già interessato dal Contratto di Solidarietà di tipo difensivo in attuazione dell'accordo del 27 luglio 2011 e per il quale restano ferme le relative previsioni;
- il personale di cui al punto 1, lett a) dell'accordo del 27 marzo 2013.

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including names like Roberto Caruso and various initials.







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]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures and notes]*





*f B Roberto*

TABELLA ROTAZIONI CICLI PER I CASI PARTICOLARI 1 - 2 - 3

		CASO 1		CASO 2	CASO 3
Cicli	Settimana	9,23% Riduzione		9,23% Riduzione	9,23% Riduzione
		Personale in turnazione	Restante Personale		
Ciclo 1	1	2 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	2 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	2			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	3			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	4			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 2	5	2 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	2 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	6			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	7			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	8			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 3	9	2 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	2 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	10			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	11			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	12			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 4	13	2 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	2 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	14			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	15			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	16			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 5	17	2 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	2 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	18			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	19			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	20			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 6	21	2 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	2 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	22			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	23			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	24			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 7	25	1 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	1 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49 ore riduzione a fine orario in due venerdì del ciclo	3,49h inizio orario ogni Lun
	26				3,49h inizio orario ogni Lun
	27				3,49h inizio orario ogni Lun
	28				3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 8	29	2 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	2 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	30			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	31			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	32			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 9	33	2 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	2 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	34			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	35			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	36			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 10	37	2 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	2 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	38			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	39			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	40			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 11	41	2 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	2 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	42			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	43			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	44			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 12	45	2 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	2 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	46			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	47			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
	48			3,49h fine orario ogni Ven	3,49h inizio orario ogni Lun
Ciclo 13	49	1 gg nel ciclo secondo turnistica settore con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	1 giorni nel ciclo - il Lun o Ven con garanzia di presenza di almeno del 75% personale	3,49 ore riduzione a fine orario in due venerdì del ciclo	3,49h inizio orario ogni Lun
	50				3,49h inizio orario ogni Lun
	51				3,49h inizio orario ogni Lun
	52				3,49h inizio orario ogni Lun
TOTALE GIORNI		24	24	24	24

*Miss...*

*...*

*Handwritten notes on the right margin, including names and symbols.*

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

f D Roberto S...

7. Nei confronti del personale che alla data del 15 aprile 2013 risulti distaccato presso altre aziende, il regime di riduzione dell'orario di lavoro previsto per il settore assegnato sarà applicato al termine del distacco medesimo ed al conseguente rientro in Azienda.

3

8. Le giornate di solidarietà, ovvero le mezze giornate, programmate potranno essere differite qualora intervengano non preordinate esigenze di salvaguardia del servizio, di funzionalità degli impianti, di garanzia di presidi minimi ed in ogni caso per inderogabili contingenze operative. Di quanto sopra, all'interessato sarà dato un preavviso non inferiore a 48 ore, con contestuale comunicazione della relativa nuova programmazione, da collocarsi nell'ambito del ciclo. Resta, in ogni caso, esclusa la susseguenza senza soluzione di continuità di più eventi di solidarietà nell'ambito del ciclo.

ma

E' fatta salva la facoltà, ai sensi dell'art. 5. 10° comma, della legge 236/1993, di modificare in aumento l'orario ridotto come determinato nel presente accordo per soddisfare temporanee esigenze di maggior lavoro legate, di norma, a punte stagionali o a periodi feriali; in tali casi l'Azienda ne darà comunicazione ai competenti uffici del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali informando tempestivamente le Organizzazioni Sindacali stipulanti il presente accordo.

gr

Durante la vigenza del presente accordo non saranno richieste, per i lavoratori posti in solidarietà, prestazioni di lavoro straordinario se non a carattere eccezionale secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

R

La collocazione dei periodi di solidarietà sarà comunicata con cadenza semestrale dall'Azienda ai singoli lavoratori.

ma

9. L'Azienda disporrà l'anticipazione ai lavoratori interessati, alle singole scadenze, del trattamento di integrazione salariale previsto dalle norme di legge sopra richiamate, salvo buon fine.

10. Nell'arco di vigenza del Contratto di Solidarietà l'Azienda individuerà i processi formativi utili a creare i presupposti per l'acquisizione delle competenze da parte dei lavoratori, al fine di favorire processi di internalizzazione di cui all'accordo del 27 marzo 2013.

f

11. Per effetto della riduzione di orario come sopra definita, la retribuzione diretta, indiretta e differita, nonché gli istituti normativi contrattuali e di legge sono definiti o corrisposti in misura proporzionale all'effettiva prestazione di lavoro, eccezion fatta per il Trattamento di Fine Rapporto per il quale troveranno applicazione le disposizioni di cui all'art. 1, comma 3, della legge 29 maggio 1982, n. 297, e all'art. 1, comma 5, del Decreto-Legge 30 ottobre 1984, n. 726 convertito, con modificazioni, in legge 19 dicembre 1984, n. 86

Wg

12. L'Azienda fermo restando il rispetto delle norme contrattuali e di legge, si impegna quanto più possibile a garantire, il rispetto degli accordi tempo per tempo vigenti in tema di fruizione delle ferie.

ma

Handwritten notes on the left margin, including a large signature and the word "solidarietà".

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including the word "cliff" and various initials.

