

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 the name "Roberto Carriato" at the bottom.

Multiple handwritten signatures and initials on the right margin, including a large signature at the top right and several smaller ones below.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including "Roberto Carriato" and other names.

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 and signatures at the bottom of the page, including names like "P. Caputo", "C. Ruffo", "M. C. Genovese", and various initials.]*

*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.*



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 "Caputo" and "Cristo"]*

f

Handwritten initials/signature at top right.

### 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).

Large handwritten signature/initials on the right side of the page.

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/signatures on the left margin.

Handwritten notes/signatures on the left margin.

Handwritten notes/signatures on the left margin.

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





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 and signatures on the right margin.*

*Handwritten notes and signatures at the bottom of the page.*







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.]*