

VERBALE DI ACCORDO

Roma, 7 settembre 2015

tra

Telecom Italia S.p.A.  
Telecom Italia Information Technology S.r.l.,  
con l'assistenza di UNINDUSTRIA Roma

e

Le Organizzazioni Sindacali FISTel-CISL, UILCOM-UIL, UGL Telecomunicazioni  
Nazionali unitamente alle loro rappresentanze territoriali

Premesso che

l'analisi della dinamica dell'andamento del mercato delle telecomunicazioni -  
come evidenziato dal sesto "Rapporto sulla filiera delle Telecomunicazioni in  
Italia" presentato nel Forum Nazionale TLC del 2015 - fa emergere una forte  
contrazione dei volumi complessivi e dei margini degli operatori nazionali di TLC,  
con un calo del 7% dei ricavi nell'ultimo anno e di quasi il 24% negli ultimi  
cinque, associata a una riduzione dell'EBITDA del 13% nell'ultimo anno e del  
30% nell'ultimo quinquennio;

- in questo contesto di mercato il Gruppo Telecom Italia ha fatto registrare nel  
2013 ricavi pari a 23.407 milioni di euro - con una riduzione di circa il 9%  
rispetto all'anno precedente - e nel 2014 ricavi pari a 21.573 milioni di euro,  
con un'ulteriore riduzione del 7,8%;

- il Piano Strategico 2015-2017 prevede per i Ricavi una progressiva  
stabilizzazione e per l'EBITDA un ulteriore calo prima di raggiungere una nuova  
fase di stabilizzazione e un successivo riavvio della crescita;

Handwritten signatures and initials on the left side of the document.

Handwritten signatures and initials on the right side of the document.

Handwritten signatures and initials on the left side, below the main text.

Handwritten signatures and initials on the right side, below the main text.

Large handwritten signatures and initials at the bottom of the document.

il citato Piano Strategico è comunque caratterizzato da un'impostazione fortemente incentrata sullo sviluppo industriale e sull'ulteriore rafforzamento del percorso di *leadership* tecnologica sul mercato domestico;

- per raggiungere tali obiettivi si prevede un'accelerazione del programma di investimenti, che sul mercato italiano sarà pari a 10 miliardi di euro di cui 5 miliardi dedicati esclusivamente alla componente innovativa (NGN, LTE, *Cloud computing*, *Data Center*), al fine di raggiungere - al 2017 - il 75% della popolazione con la fibra ottica e oltre il 95% della popolazione con la rete mobile 4G in coerenza con gli obiettivi previsti dall'Agenda Digitale al 2020;

- il Piano si focalizza anche sullo sviluppo delle piattaforme dell'*IT Digital*, dei *Data Center* e dei *Big Data*, che contribuiscono a caratterizzare il "core business" di Telecom Italia con l'arricchimento della connettività tramite servizi innovativi e digitali, e punta a confermare il ruolo di Telecom Italia come abilitatore della nuova vita digitale e della cultura dell'innovazione nel nostro Paese, in una logica di *Private Public Partnership*;

- agli investimenti e all'impegno nella realizzazione delle infrastrutture *ultrabroadband* si abbinerà una rinnovata strategia commerciale basata sulla qualità dei servizi e sulla semplificazione dell'offerta fissa, mobile e Internet sotto l'unico marchio TIM;

- l'incremento degli investimenti e la realizzazione di reti infrastrutturali di nuova tecnologia richiedono di mettere in campo un importante programma di riqualificazione e adeguamento delle competenze delle persone che lavorano in Telecom Italia nonché, per le conoscenze non sviluppabili internamente, l'inserimento in azienda di nuove professionalità, legate soprattutto ai mestieri emergenti e fortemente innovativi, che consentano all'azienda di rinnovare il proprio portafoglio di competenze e di raggiungere i propri obiettivi di business in un mercato dove le esigenze e i modelli di consumo sono in continua e rapida evoluzione. Si tratta, quindi, dell'inserimento di profili legati alle più innovative aree di progettazione delle reti (reti virtualizzate, reti per i servizi video, 5G ecc), allo sviluppo commerciale di servizi innovativi, alle tematiche della customer

Ste  
Cherie

PK  
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

M. Mondini

[Vertical list of handwritten signatures and initials]

[Large handwritten signatures and initials at the bottom of the page]

*[Handwritten signatures and scribbles at the top of the page]*

esperienza e della digital life, alla sicurezza delle informazioni e alla gestione di efficaci sistemi di analytics (Big Data).

- a supporto di tale strategia si ipotizzava di effettuare un significativo ricambio generazionale a costi sostenibili utilizzando i nuovi strumenti che potevano derivare dalla Legge delega n. 183/14 per la riforma del mercato del lavoro (c.d. *Jobs Act*), con particolare riferimento agli interventi evolutivi dei contratti di solidarietà, che avrebbero consentito di rispondere alle esigenze sopracitate;

- tale determinazione non può trovare immediata applicazione alla luce delle previsioni contenute nei decreti attuativi approvati dal Governo; pertanto l'Azienda non potrà, per il momento, attuare il previsto piano assunzionale ma conferma l'esigenza sia di contenimento dei costi sia di gestione delle eccedenze occupazionali, a cui è necessario dare risposta tempestivamente attraverso gli strumenti oggi a disposizione;

- negli anni le Parti hanno ricercato e condiviso rilevanti interventi per garantire il mantenimento del perimetro aziendale e dell'occupazione: gli strumenti previsti dagli accordi del 27 e 28 marzo 2013 hanno consentito di realizzare apprezzabili recuperi di produttività, una significativa mobilità professionale e l'internalizzazione di attività a valore; tuttavia l'analisi dei *gap* operativi connessi alla capacità di gestire in modo sostenibile il business del *caring* conferma ancora la presenza di una chiara debolezza competitiva derivante dai maggiori costi interni rispetto a quelli medi di mercato; a ciò si aggiunge la crescente diffusione dei sistemi di *caring* "not human" e la significativa semplificazione dei profili tariffari (offerte *flat*) che fanno registrare una decrescita delle attività della *Divisione Caring Services*, con conseguenti problemi di esubero di personale;

- per far fronte a questi problemi Telecom Italia ha confermato l'intenzione di procedere alla societizzazione della *Divisione Caring Services* al fine di favorirne la focalizzazione sul *business* di riferimento e l'individuazione di azioni e strumenti adeguati alla gestione delle criticità della nuova realtà aziendale;

*[Vertical column of handwritten signatures and scribbles on the left margin]*

*Manodini*

*[Vertical column of handwritten signatures and scribbles on the right margin]*

*[Large handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page]*

AE JAMES CA [Signature] [Signature]  
- In aggiunta a tali criticità che riguardano la Divisione *Caring Services*, Telecom Italia ha dichiarato 1.700 eccedenze occupazionali così distribuite:

per Telecom Italia S.p.A.:

- 1.200 *fte* nelle attività di *staff* (comprehensive di tutte le attività di supporto al business) dovuti alla semplificazione e automazione dei processi con relativa riduzione delle operatività e alla razionalizzazione dei processi organizzativi di supporto al business connessi al decremento dei volumi di attività aziendali e al superamento delle duplicazioni di attività;
- 150 *fte* nelle *Cross Activities* di *Open Access* dovuti al potenziamento dei supporti informatici con conseguente riduzione dell'attività operativa, all'incremento di efficienza e alla semplificazione dei processi;
- 150 *fte* nella *Directory Assistance* della *Divisione Caring Services* dovuti alla prosecuzione del trend decrementale dei volumi di attività;

Telecom Italia Information Technology S.r.l. 200 *fte* dovuti alla persistenza della congiuntura negativa nel mercato IT e alla semplificazione architetture e di processo/sistemi sul versante tecnico-organizzativo che sta determinando una razionalizzazione delle risorse di presidio.

Si conviene quanto segue:

A fronte della specifica richiesta delle Organizzazioni Sindacali di non procedere all'operazione di societizzazione della *Divisione Caring Services*, l'Azienda, ferma restando la necessità di avviare un piano di riorganizzazione e di efficientamento del

sette, conferma la possibilità di dare corso a quanto precede nell'ambito del proprio perimetro. Le Parti, pertanto convengono di utilizzare i seguenti strumenti:

1. l'implementazione di una nuova organizzazione del lavoro con l'obiettivo di accrescere la professionalità dei lavoratori, la qualità del servizio e la produttività; le Parti si incontreranno, dopo l'entrata in vigore dei decreti attuativi della Legge delega n. 183/14 per la riforma del mercato del lavoro, per valutare le modalità di attuazione della nuova organizzazione del lavoro in ambito *Caring Services* e contestualmente affronteranno i temi legati al sistema professionale, agli strumenti di conciliazione vita-lavoro, all'ottimizzazione delle sedi;
2. il ricorso alla mobilità professionale verso settori in cui sia possibile internalizzare attività a valore;
3. la condivisione di strumenti utili all'uscita anticipata e volontaria dal rapporto di lavoro.

Il superamento del progetto di societarizzazione della *Divisione Caring Services*, rende necessario già in questa sede individuare gli interventi da attuare nel perimetro di riferimento, in aggiunta ai punti sopra elencati, per il contenimento dei relativi esuberi che l'Azienda dichiara nella misura di ulteriori 1.300 fte.

Alla luce dello scenario descritto, al fine di gestire complessivamente l'esubero di personale dichiarato da Telecom Italia, derivante dal quadro delle problematiche descritte, le Parti convengono di utilizzare lo strumento del contratto di solidarietà, sulla base di quanto previsto dai decreti di riforma degli ammortizzatori sociali.

Pertanto, le Parti si impegnano a raggiungere specifiche intese a livello aziendale, entro un mese dalla data di stipula del presente accordo, per l'adozione dei seguenti strumenti per la gestione delle eccedenze complessive e per assicurare la sostenibilità delle lavorazioni interne salvaguardando, al contempo, l'occupazione:

per Telecom Italia S.p.A.:

- applicazione, sulla base di quanto previsto dal decreto attuativo della Legge delega n. 183/14 in materia di ammortizzatori sociali, del contratto di

*[Handwritten signatures and initials are present throughout the document, including names like 'Lan', 'M', 'U', 'SDE', 'Mancini', 'Meh', and '5'.]*



*[Handwritten mark]*

L'Azienda, valutato positivamente il quadro delle azioni individuate nel presente Accordo, dichiara che la realizzazione degli interventi concordati consente, in questa cornice di riferimento, di prevedere il superamento del progetto di societizzazione della Divisione *Caring Services*.

Telecom Italia conferma, inoltre, la disponibilità a rivedere modalità e strumenti adottati per favorire lo sviluppo sostenibile del *business* qualora l'evoluzione del quadro legislativo metta a disposizione nuovi istituti che favoriscano anche il ricambio generazionale e il *remix* professionale.

Letto, confermato e sottoscritto

per UNINDUSTRIA Roma

per TELECOM ITALIA S.p.A.

per TELECOM ITALIA Information Technology S.r.l.

per FISTel-CISL

per WILCOM-UIL

per UGL Telecomunicazioni

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Multiple handwritten signatures and marks]*