



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano, Monza e Brianza, Lodi

ACCORDO QUADRO

tra

Addì, 04 aprile 2019, le Soc. VODAFONE ITALIA SPA e VODAFONE GESTIONI SPA (di seguito anche la Società') entrambe assistite da Assolombarda

e

SLC-CGIL, FISTEL-CISL e UILCOM-UIL nazionali e territoriali, unitamente al Coordinamento Nazionale di RSU di Vodafone Italy (di seguito "le Organizzazioni Sindacali"; la Società e le Organizzazioni Sindacali di seguito congiuntamente "le Parti")

premesso che:

- la Società, unitamente al coordinamento nazionale e alle OOSS Nazionali di categoria, con l'Accordo del 12 giugno 2018 ha inteso definire la cosiddetta "contrattazione d'anticipo", volta ad identificare un sistema di relazioni industriali basato su di un modello di confronto finalizzato a ricercare soluzioni che, in via preventiva e condivisa, accompagnino la profonda trasformazione digitale del mercato TLC;
- attraverso l'Accordo del 12 giugno 2018 le Parti hanno quindi ritenuto di cogliere la sfida della trasformazione al Digitale, accelerata anche grazie all'acquisizione delle frequenze 5G, dandosi l'obiettivo di sostenere l'occupazione mediante azioni mirate di:
 - o riconversione professionale;
 - o progressivo insourcing di attività';
 - o mantenimento del perimetro delle attività';
- la forte pressione competitiva, e più in generale le note criticità congiunturali del settore in cui opera la Società, hanno determinato durante l'ultimo anno una significativa contrazione dei ricavi e ciò a fronte di alcuni fattori chiave, quali ad esempio: l'ingresso sul mercato italiano di un quarto operatore e una aggressiva politica dei prezzi;
- allo stesso modo, il contesto complessivo del mercato ha inciso sul numero dei contatti per effetto: di una semplificazione dell'offerta, di una maggiore propensione del cliente verso i canali digitali nella gestione delle proprie richieste, rispetto ai tradizionali canali di assistenza telefonica e dell'implementazione di soluzioni efficaci per lo sviluppo dell'automazione di attività ricorrenti;
- la Società nel corso degli ultimi anni, anche grazie ad accordi sottoscritti con le OOSS nazionali e il Coordinamento delle RSU, quali ad esempio l'accordo sul PDR per il triennio 2016-2019, nonché il citato Accordo integrativo del 12 giugno 2018, e' riuscita a fronteggiare



ASSO LOMBARDA

Confindustria Milano, Monza e Brianza, Lodi

l'andamento critico del mercato senza impatti occupazionali, ricorrendo anche al bilanciamento tra insourcing di attività di alto valore ed outsourcing di attività meno stabili nel tempo. In quest'ottica, la Società da tempo ha avviato un progressivo piano di riduzione delle attività di call centers "out" chiudendo alcune collaborazioni all'estero (e in particolar modo due centri, uno sito in Croazia e uno sito in Romania). Nel quadro delle azioni di insourcing si è parimenti avviato un piano di riduzione riguardante le collaborazioni consulenziali ad oggi già ridotte di circa il 15% che proseguirà nel tempo con una ulteriore riduzione di circa 5/10%. Tale riduzione al momento ha consentito di valorizzare le competenze interne con azioni di riconversione professionale, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: attività relative alle nuove tecnologie cloud, attività di supporto ai clienti enterprise (large corporate), attività di deployment di rete fissa e mobile di progettazione e permessistica

- in considerazione di quanto precede, non essendo tali misure le sole utili a fronteggiare le criticità sopra evidenziate, si rende necessario ricercare soluzioni strutturali non traumatiche che incidano anche sull'assetto complessivo sia di Vodafone Italia Spa che di Vodafone Gestioni Spa.

Considerato inoltre che:

- a) la Società in data 11 marzo u.s. ha illustrato alle OOSS Nazionali del settore TLC, unitamente al coordinamento nazionale di Vodafone Italia Spa e Vodafone Gestioni Spa, l'andamento dell'anno fiscale in corso di chiusura, nonché le linee strategiche per il prossimo biennio (anche detto "**piano industriale**"), evidenziando:

- una situazione economica molto critica sul piano del fatturato e la consistente diminuzione del numero dei contatti, che hanno reso necessario l'avvio di un processo di revisione organizzativa che incida sui principali processi aziendali, al fine di ricercare un nuovo equilibrio organizzativo e produttivo;
- il quadro competitivo risulta caratterizzato da una spirale concorrenziale molto competitiva volta all'offerta sul mercato di beni e servizi a costi progressivamente ridotti;
- si rende necessario procedere ad importanti investimenti sulle frequenze 5G per cogliere in modo prospettico e consistente la sfida della trasformazione Digitale promuovendo una nuova gamma di servizi in particolare alle imprese, in grado di rilanciare la Società avvalendosi tanto di nuove competenze e risorse, quanto di competenze riqualficate;
- la nuova politica commerciale "Retail" maggiormente flessibile e in linea con il processo di trasformazione digitale, che vede il cliente consumer sempre più incline ad un rapporto "self service" attraverso i canali digitali e sempre meno legato al contatto con gli operatori sul territorio, rende necessario la revisione del modello operativo dei negozi di proprietà;

- b) le Parti, in coerenza con quanto definito nell'Accordo del 12 giugno 2018, hanno, pertanto, avviato un confronto volto a condividere una trasformazione organizzativa che passerà attraverso la ricerca di soluzioni e strumenti che, in virtù di quanto illustrato nell'incontro dell'11 marzo 2019, consentano la gestione efficiente di 1130 FTE con modalità non traumatiche ma allo stesso tempo idonee a consentire la ridefinizione complessiva del modello



ASSO LOMBARDA

Confindustria Milano, Monza e Brianza, Lodi

operativo della Società in coerenza con l'attuale andamento del mercato e i piani di sviluppo futuri;

c) le Parti si sono incontrate nei giorni successivi alla presentazione del piano industriale (e precisamente nei giorni 20-21 marzo e 2-3 aprile 2019) per un'ampia e approfondita analisi della situazione aziendale, ricercando gli strumenti e le misure straordinarie non traumatiche allo stato identificati in:

- Riconversioni professionali: le riconversioni professionali, che riguarderanno un minimo di 320 Full Time Equivalent con riferimento alle aree del Customer Care, Rete, Finance, Consumer e Sicurezza Aziendale da completarsi entro il mese di ottobre 2020;
- Ricorso al Contratto di Solidarietà Difensiva che troverà applicazione nei confronti di 4870 lavoratori della sola Vodafone Italia Spa in applicazione a quanto previsto dall'art 21 comma 1 lett. "C" D.lgs 148 del 2015;
- Ricorso alla procedura di licenziamento collettivo di cui alla legge 223/91, per un totale di 570 lavoratori complessivamente considerati tra Vodafone Italia Spa e Vodafone Gestioni Spa attraverso il criterio sostitutivo della non opposizione al licenziamento così come previsto dall'art 5 legge 223/91 nonché dall'art. 4 comma 4 del DM n. 94033 del 2016;
- Piano di assunzioni per i prossimi 3 anni di circa 300 lavoratori, volto al potenziamento della strategia di rilancio aziendale per lo sviluppo del 5G, i nuovi servizi alle imprese e la trasformazione digitale;

d) le Parti attraverso gli strumenti concordati, intendono affrontare e risolvere il problema occupazionale ponendosi l'obiettivo comune di procedere al piano di efficientamento, salvaguardando le attuali sedi di lavoro ed il perimetro delle attività interne complessivamente considerate attraverso una politica che favorisca l'insourcing progressivo delle attività. Qualora si rendesse necessario analizzare eventuali impatti e/o azioni sulle sedi, nell'ambito del comprensorio territoriale di riferimento, le parti si incontreranno preventivamente al fine di ricercare soluzioni condivise ricorrendo ove necessario anche a forme di remotizzazione della prestazione lavorativa;

e) le Parti riconfermano infine l'importanza di avere un modello di relazioni industriali basato sulla cosiddetta contrattazione d'anticipo, che in via preventiva e condivisa si adopererà per ricercare soluzioni non traumatiche idonee alla gestione delle tematiche che volta per volta si presenteranno

Tutto ciò premesso e considerato le Parti convengono quanto segue:

1. Le Premesse sono parte integrante del presente accordo
2. Le Parti, al fine di realizzare gli intendimenti di cui al punto c) delle Premesse, adotteranno i seguenti strumenti:
 - FORMAZIONE PROFESSIONALE, la formazione professionale riguarderà in misura prevalente le riconversioni professionali connesse alle attività di insourcing, integrando altresì la necessità di aggiornare tanto le competenze professionali attuali



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano, Monza e Brianza, Lodi

tanto le competenze legate ai nuovi mestieri che si renderanno necessari per effetto della trasformazione digitale.

In particolare, allo stato attuale si prevedono le seguenti attività di insourcing e conseguenti riconversioni professionali:

- **ambito Call Centers**, con riferimento all'insourcing delle attività di provisioning per un totale di 97 FTE da completarsi entro settembre 2020, con riferimento all'insourcing delle attività di assurance 2° livello per un totale di 120 FTE da completarsi entro ottobre 2020 e con riferimento all'ampliamento delle attività digitali legate alla gestione delle chat per un totale 40 FTE da completarsi entro ottobre 2019, con riferimento alle attività di assistenza tecnica di 1° e 2° livello per i prodotti Vodafone (Internet delle cose) 10 FTE da completarsi entro dicembre 2019;
- **ambito Rete**, con riferimento all'insourcing delle attività di assurance di 2° livello specializzata per le imprese per un totale di 20 FTE da completarsi entro luglio 2020, con riferimento all'insourcing delle attività di Fix and mobile optimisation per le imprese per un totale di 10 FTE da completarsi entro marzo 2020, con riferimento alle attività di operations di rete per i servizi fissi e mobili dedicati alle grandi aziende per un totale di 5 FTE da completarsi entro dicembre 2019
- **ambito Finance**, con riferimento all'insourcing dell'attività di gestione delle conciliazioni da remoto coi clienti presso i Corecom per un totale di 12 FTE entro settembre 2019
- **ambito Consumer**, con riferimento alle attività di pianificazione, coordinamento e reporting delle campagne digitali via app per un totale di 3 FTEs da completarsi entro ottobre 2019;
- **ambito Sicurezza Aziendale**, con riferimento all'attività di analisi e verifica di potenziali frodi interne per un totale di 3 FTE da completarsi entro settembre 2019

Attraverso tale processo si procederà alla trasformazione delle competenze tradizionali per acquisire le seguenti nuove competenze in materia di supporto al processo di attivazione dei link di rete fissa, supporto alla gestione dei trouble ticket dovuti a disservizi sulla rete fissa, gestione dei clienti attraverso le piattaforme digitali, supporto alla gestione tecnica dei disservizi delle aziende nostre clienti sia sulla rete fissa che mobile e analisi ed ottimizzazione delle nuove architetture di rete fissa e mobile, gestione supporto ai prodotti "Internet delle cose", gestione delle conciliazioni e monitoraggio frodi. Il processo di riconversione, al momento identificato, sarà avviato a partire dal maggio 2019 e si concluderà presumibilmente entro il mese di ottobre 2020 per un totale complessivo di giornate di formazione pari a circa 4700. Tale processo rafforza pertanto la strategia aziendale di continuare a valutare l'insourcing di attività con conseguente riconversione professionale e/o aggiornamento professionale.

La formazione si terrà principalmente in occasione dello svolgimento del normale orario di lavoro, a cura tanto di docenti esterni quanto di docenti interni, e mediante l'utilizzo di strumenti digitali, laddove necessario.



ASSO LOMBARDA

Confindustria Milano, Monza e Brianza, Lodi

Le ore di formazione saranno pertanto registrate e rendicontate sia, ai fini dell'utilizzo delle risorse economiche di sostegno di volta in volta identificate, sia ai fini della certificazione delle nuove competenze acquisite.

La Società si impegna ad attuare le riconversioni nel rispetto delle normative vigenti e mantenendo la sede di lavoro (intesa quale Comune di riferimento della sede di lavoro). Le Parti convengono che, qualora necessarie, potranno essere utilizzate le giornate di riduzione per solidarietà fino ad un massimo di 2 giorni/mese nell'arco di un semestre per l'effettiva partecipazione a corsi di formazione finalizzati alla riconversione e riqualificazione professionale.

Le riconversioni professionali sopra descritte riguarderanno, al momento, i seguenti territori:

- Ivrea (Customer Care);
- Padova (Customer Care);
- Bologna (Customer Care);
- Milano (attività non in ambito Customer Care);

Rimane inteso che nell'ambito del principio di sostenibilità di cui all'accordo del 12 giugno 2018, saranno previsti interventi formativi anche negli altri territori e reparti al momento non contemplati in applicazione al progressivo piano di aggiornamento e di riconversione professionale tenendo conto anche di eventuali attività d'insourcing che potrebbero interessare tali territori.

- **PROCESSO DI INSOURCING.** Le Parti, in coerenza con l'applicazione dell'Accordo del 12 giugno 2018, confermano di procedere all'attuazione del piano di insourcing della attività di provisioning, assurance, supporto alla gestione tecnica dei disservizi delle aziende nostre clienti sia sulla rete fissa che mobile e analisi ed ottimizzazione delle nuove architetture di rete fissa e mobile, gestione dei clienti attraverso le piattaforme digitali, gestione delle conciliazioni nonché delle eventuali future attività che verranno identificate, a partire da maggio 2019 con l'obiettivo di essere completato entro ottobre 2020 dando progressivamente evidenza dell'andamento del processo a livello nazionale attraverso il coordinamento nazionale delle RSU unitamente alle OOSS nazionali. Inoltre, durante per tutta la durata del piano, la Società informerà le OOSS nazionali circa nuovi processi di insourcing che di volta in volta si renderanno possibili realizzando nuove riconversioni professionali.

- **CONTRATTO DI SOLIDARIETA' DIFENSIVO.** Le Parti hanno convenuto sull'attivazione dell'istituto del Contratto di Solidarietà di tipo "Difensivo" di cui all'art. 21 comma 1 lettera c) del D.lgs 148 del 2015, per consentire le finalità di cui alla predetta norma, e pertanto, in pari data, hanno sottoscritto lo specifico Accordo che interesserà n. 4870 lavoratori. Tale strumento riguarderà tutte le strutture aziendali con la sola esclusione di quelle individuate specificatamente nel Contratto di Solidarietà. La riduzione oraria sarà di tipo verticale e sarà attuata quale media su base mensile fino alla misura massima del 25% per le aree operative di customer care e del



ASSO LOMBARDA
Confindustria Milano, Monza e Brianza, Lodi

5% per le restanti aree impattate. Sono da considerarsi quali aree operative di customer care quelle che svolgono le seguenti attività':

- assistenza diretta o indiretta della customer base (operatore call center e operatori di back office);
- gestione e coordinamento (Team Leader e Performace Leader)
- monitoring (console)

L'articolazione oraria e le modalità di gestione della riduzione sono altresì normate dal Contratto di Solidarietà che avrà decorrenza a partire dal 1 maggio 2019 e durerà per 12 mesi eventualmente prorogabili di ulteriori 6 mesi previa verifica con le OOSS Nazionali.

- ATTIVAZIONE PROCEDURA DI LICENZIAMENTO COLLETTIVO ex Legge 223/91. Le Parti convengono in merito all'utilizzo della procedura di cui sopra, identificando, anche ai sensi dell'art. 4 comma 4 del DM n. 94033 del 2016, quale criterio unico di scelta del licenziamento dei 516 lavoratori di Vodafone Italia Spa, quello della non opposizione al licenziamento e prevedendo, a fronte dell'accettazione della cessazione del rapporto di lavoro, un importo a titolo di incentivo all'esodo e transazione generale che integri l'indennità sostitutiva del preavviso nei seguenti termini:

- Per uscite entro il mese di giugno 2019: Indennità sostitutiva del preavviso più un numero di mensilità utili a raggiungere il valore complessivo di 36 mesi.
- Per uscite dal mese di luglio 2019 fino a agosto 2019: Indennità sostitutiva del preavviso più un numero di mensilità utili a raggiungere il valore complessivo di 24 mesi.
- Per uscite settembre/ottobre 2019 Indennità sostitutiva del preavviso più un numero di mensilità utili a raggiungere il valore complessivo di 12 mesi.

Gli incentivi sopra definiti saranno riconosciuti ai soli lavoratori che avranno maturato 3 anni di anzianità aziendale alla data di avvio della procedura di licenziamento collettivo.

La procedura di licenziamento collettivo di Vodafone Italia SpA durerà fino a tutto il mese di ottobre 2019 applicando la deroga prevista dall'art. 8 comma 4 del D.L. n. 148 del 1993 convertito in Legge n. 236 del 1993;

La procedura di Licenziamento collettivo di Vodafone Gestioni riguarderà 54 lavoratori che verranno identificati sulla base del criterio della non opposizione al licenziamento in base a quanto previsto dall'art. 5, comma 1 Legge 223/91 avrà la regolare durata pari a 120 giorni.

Per i lavoratori di Vodafone Gestioni sarà riconosciuto un importo a titolo di incentivo all'esodo e transazione generale con le seguenti modalità':



ASSO LOMBARDA

Confindustria Milano, Monza e Brianza, Lodi

- Per uscite entro il mese di giugno 2019: Indennità sostitutiva del preavviso piu' un numero di mensilità utili a raggiungere il valore complessivo di 36 mesi.
- Per uscite dal mese di luglio 2019 fino a agosto 2019: Indennità sostitutiva del preavviso piu' un numero di mensilità utili a raggiungere il valore complessivo di 24 mesi.

L'azienda, s'impegna a ricollocare i lavoratori che lo richiederanno presso i partner commerciali, nel limite delle disponibilità esistenti, alle seguenti condizioni:

- Incentivo all'esodo e transazione generale come di seguito definito:

- Per uscite entro il mese di giugno 2019: Indennità sostitutiva del preavviso piu' un numero di mensilità utili a raggiungere il valore complessivo di 26 mesi.
- Per uscite dal mese di luglio 2019 fino a agosto 2019: Indennità sostitutiva del preavviso piu' un numero di mensilità utili a raggiungere il valore complessivo di 16 mesi.

- Condizioni di ricollocazione:

- Mantenimento del valore complessivo della retribuzione con diverso mix tra fisso e variabile;
- mantenimento dell'anzianità convenzionale;
- mantenimento della città di lavoro;
- assunzione con contratto di lavoro a tempo indeterminato senza periodo di prova

Le Parti convengono infine di procedere alla sottoscrizione dell'apposito Accordo sulla procedura di licenziamento collettivo in occasione del primo incontro previsto dalla procedura medesima ratificando le condizioni previste nel presente paragrafo.

- **PIANO DI ASSUNZIONI.** Le Parti concordano di procedere nel corso del prossimo triennio ad un piano di assunzioni di circa 300 lavoratori con l'obiettivo di sostenere la strategia di rilancio aziendale che attraverso le tecnologie 5G sarà focalizzato allo sviluppo delle soluzioni integrate per le aziende e alla digitalizzazione dei processi e delle soluzioni al cliente. Tali inserimenti avverranno principalmente nelle seguenti aree: IT, Vodafone Business e digitale. In aggiunta alle assunzioni previste, l'Azienda procederà alla conferma del rapporto di lavoro degli apprendisti attualmente in forza in ambito rete.
- **SISTEMA DI VERIFICHE.** Stante l'articolazione degli strumenti adottati e la necessità di mantenere un sistema di confronto sia a livello territoriale che a livello nazionale atto alla ricerca di soluzioni idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati, le Parti si incontreranno di norma con le seguenti modalità:
 - **Incontri territoriali** con cadenza bimestrale a partire dal mese di giugno 2019 con le RSU e le OOSS Territoriali di categoria al fine di verificare l'andamento del



ASSOLOMBARDA

Confindustria Milano, Monza e Brianza, Lodi

piano sia in riferimento al contratto di solidarieta', che allo stato di avanzamento della procedura di licenziamento collettivo e alla progressiva evoluzione del piano di riconversione professionale

- o **Incontri nazionali** con cadenza quadrimestrale a far data dal mese di luglio 2019 con il Coordinamento Nazionale delle RSU unitamente alle segreterie nazionali del settore TLC, al fine di verificare:

- andamento delle uscite incentivate ed eventuali ricadute sull'organizzazione del lavoro;
- andamento delle riconversioni professionali ed eventuali ricadute sull'organizzazione del lavoro;
- andamento delle riduzioni orarie del Contratto di solidarieta' Difensivo ed eventuali ricadute sull'organizzazione del lavoro;
- andamento del piano delle assunzioni

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

Il presente accordo ha vigenza dalla data di sottoscrizione e fino al luglio 2021.

Letto, confermato e sottoscritto.

Per ASSOLOMBARDA

Per VODAFONE ITALIA SPA E VODAFONE GESTIONI SPA

Per la Sio-Cgil nazionali e territoriali

Per la FistelCisl nazionali e territoriali

Per la Uilcom-Uil nazionali e territoriali

Per il Coordinamento Nazionale delle RSU di VODAFONE ITALIA SPA E VODAFONE GESTIONI SPA