

Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali

Direzione Generale della Tutela delle Condizioni di Lavoro - DIV. VIII

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 19 settembre 2008 presso il Ministero del Lavoro, Salute e Politiche Sociali, alla presenza del Direttore generale Dott. Giuseppe Matropietro, assistito dai Dott. Antonio Leggio, Francesca Cirelli, Caterina Piselli e Maria Cristina Gregori della Divisione VIII della Direzione Generale della Tutela delle Condizioni di Lavoro, si è tenuta una riunione

tra

TELECOM ITALIA S.p.A. rappresentata dai Dott. Antonio Migliardi, Paolo Maria Fiore, Onofrio Capogrosso, Andrea Cappelletti, Antonio Conti, Cesidio Mazzenga, Laura Di Raimondo, Cristina Del Monte, Roberta Cavuoto, Gabriele Pavani, Massimo Pelliccia, Valeria Bressanin, Fabio Leone, Alessandro Peluso, Iliaria Giorgia Calabritto, Ettore Lapadula ed assistita dalla Unione degli Industriali e delle Imprese di Roma nella persona del Dott. Ubaldo Marvardi

e le OO.SS. SLC-CGIL, FISTeI-CISL e UILCom-UIL Nazionali rappresentate rispettivamente dai Sigg. Emilio Miceli, Alessandro Genovesi, Armando Giacomassi, Vito Antonio Vitale, Bwno Di Cola e Giorgio Serao, unitamente alle Segreteria territoriali e alle R.S.U.

Premesso che

4 Ca.,

Telecom Italia, nell'ambito delle iniziative di efficienza finalizzate a rendere coerente la struttura dei costi con la previsione dei ricavi nel triennio 2008 - 2010, ha avviato, con nota del 26 giugno 2008, la procedura di mobilità ex lege 223/91 per cinquemila lavoratori eccedenti rispetto alle esigenze tecniche e organizzative aziendali per i motivi di seguito riportati:

- sul versante tecnologico, dalla semplificazione dei processi produttivi che ha inciso sui profili tecnici e sulle funzioni di supporto specialistico, nonché sulle attività di provisioning di rete e servizi, con conseguente necessità di razionalizzazione delle strutture di indirizzo e governo e di quelle territoriali;
- per le strutture di mercato, la ricomposizione delle attività e delle responsabilità delle mansioni intervenuta nelle funzioni aziendali (quali, ad esempio, il pre e post sales e la programmazione commerciale), la rilevante riduzione delle redditività nell'ambito

Handwritten signatures and notes are present throughout the document, including names like 'A. Conti', 'P. Mazzenga', 'E. Miceli', and 'G. Serao'. There are also some illegible scribbles and initials.

dei *business* più tradizionali, la progressiva defocalizzazione delle attività di *outbound* e la semplificazione dei processi di *back end*;

- per le funzioni di *Staff*, dalle esigenze di razionalizzazione della struttura aziendale connesse al completamento del processo di fusione societaria e organizzativa di Telecom Italia S.p.A. e Tim Italia S.p.A., nonché all'integrazione delle *Staff* centrali di *ex Operations e Corporate*.

- esaurito con esito negativo l'esame congiunto in sede sindacale, l'Azienda ha inviato la richiesta di attivazione della fase amministrativa della procedura di mobilità, pervenuta al Ministero del Lavoro in data 18 agosto 2008.
- nel confronto in sede amministrativa, iniziato in data 16 settembre 2008 e proseguito il giorno 18 corrente mese, le Parti hanno ricercato le possibili soluzioni non traumatiche volte a limitare le ricadute della riduzione di personale.

*Premesso quanto sopra le Parti hanno concordato quanto segue:*

Per quanto concerne la procedura di mobilità avviata da Telecom Italia con nota del 26 giugno 2008, le Parti, nel darsi reciprocamente atto di aver esperito con esito positivo per tutte le province interessate la procedura di cui agli artt. 4 e 24 *ex lege* n. 223/91, concordano sull'utilizzo della mobilità ordinaria per il numero massimo di 5.000 lavoratori, secondo la ripartizione di cui al documento allegato al presente Accordo.

Agli effetti della disposizione di cui all'art. 8, comma 4, *ex lege* 236/93, il periodo per il collocamento in mobilità s'intende definito dalla stipulazione dell'Accordo di esperita procedura al 31 dicembre 2010.

In alternativa ai criteri di cui all'art. 5, comma 1, *ex lege* 223/91 le parti confermano, quale criterio prioritario per l'individuazione del personale da collocare in mobilità la maturazione, nel corso del periodo di fruizione del trattamento di mobilità, dei requisiti per l'accesso alla pensione; il collocamento in mobilità sarà in ogni caso previsto anche per coloro che, al pari dei precedenti, dichiarino di non opporsi alla stessa.

*Stefano Di R...* *Caro* *Sh* *Down*

Nei confronti dei suddetti lavoratori, all'atto della cessazione dal servizio verrà riconosciuto, ad integrazione del trattamento di fine rapporto, 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 ex lege 223/91.

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

Letto, confermato e sottoscritto

*John Alessandr...* *Cap...* *Dep...*

Per il MINISTERO DEL LAVORIO DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI

*Spessa*

*Luciana...* *Dep...*

Per l'UNIONE DEGLI INDUSTRIALI E DELLE IMPRESE DI ROMA

*[Signature]*

*Paolo...* *g...* *4320*

Per TELECOM ITALIA S.p.A.

*Luigi de Crescenzo...* *Val...*

*Dep...* *Al...*

Per SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCom-UIL e le R.S.U.

*[Multiple signatures]* *3*

## VERBALE DI ACCORDO

Addì 19 settembre 2008, in Roma,

tra

TELECOM ITALIA S.p.A.

e

SLC-CGIL, FISTe1-CISL e UILCom-UIL Nazionali e Territoriali, unitamente alle R.S.U.

### Premesso che

Telecom Italia, nell'ambito delle iniziative di efficienza finalizzate a rendere coerente la struttura dei costi con la previsione dei ricavi nel triennio 2008 – 2010, ha avviato, con nota del 26 giugno 2008, la procedura di mobilità *ex lege 223/91* per cinquemila lavoratori eccedenti rispetto alle esigenze tecniche e organizzative aziendali per i motivi di seguito riportati:

sul versante tecnologico, dalla semplificazione dei processi produttivi che ha inciso sui profili tecnici e sulle funzioni di supporto specialistico, nonché sulle attività di *provisioning* di rete e servizi, con conseguente necessità di razionalizzazione delle strutture di indirizzo e governo e di quelle territoriali;

per le strutture di mercato, la ricomposizione delle attività e delle responsabilità delle mansioni intervenuta nelle funzioni aziendali (quali, ad esempio, il *pre e post sales* e la programmazione commerciale), la rilevante riduzione delle redditività nell'ambito dei *business* più tradizionali, la progressiva defocalizzazione delle attività di *outbound* e la semplificazione dei processi di *back end*;

per le funzioni di *Staff* dalle esigenze di razionalizzazione della struttura aziendale connesse al completamento del processo di fusione societaria e organizzativa di Telecom Italia S.p.A. e Tim Italia S.p.A., nonché all'integrazione delle *Staff* centrali di *ex Operations e Corporate*.



The bottom of the document features several handwritten signatures and initials. On the left, there are initials 'Z' and 'M'. In the center, there is a large, stylized signature. To the right, there are several other signatures, including one that appears to be 'E. J.' and another that looks like 'L. J.'.

Si conviene che

il programma aziendale volto a perseguire il corretto dimensionamento degli organici e il coerente *retnix* delle risorse impiegate, si realizzerà nel periodo 2008-2010 facendo ricorso agli strumenti e alle linee di orientamento di seguito riportate: mobilità *ex lege* 223/91, mobilità professionale e formazione, nuova occupazione.

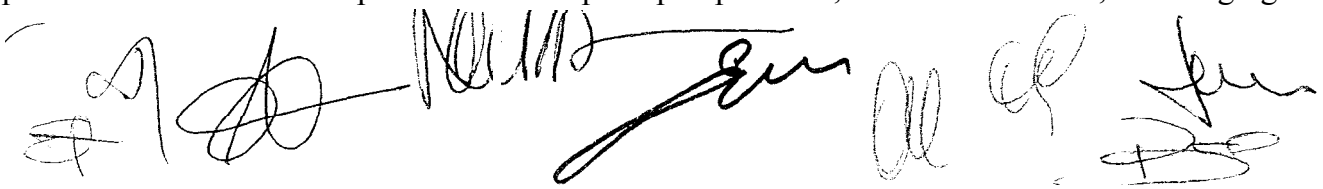
### **Mobilità professionale e formazione**

In relazione alle dinamiche di cessazione del personale su base volontaria e agli assetti di equilibrio nel rapporto tra personale di *staffe* personale di *line*, saranno individuati processi di riqualificazione professionale e piani formativi, determinati qualitativamente e quantitativamente per indirizzare le conoscenze e sviluppare la professionalità anche con riferimento alla nuova fase di *business*. L'Azienda dichiara che l'applicazione del presente Accordo, riguardo al personale, non darà luogo a mobilità territoriali a carattere collettivo "e non volontarie. Inoltre l'Azienda terrà conto per le eventuali mobilità professionali degli *skill* posseduti dai lavoratori interessati. A livello territoriale, a riguardo, saranno effettuati specifici incontri con le RSU e le OO.SS. firmatarie del presente Accordo.

In particolare l'Azienda ribadisce la centralità della formazione per la tutela della professionalità nel definire i processi di riconversione professionale.

L'Azienda, per quanto concerne la gestione delle nuove evoluzioni tecnologiche e la necessità dello sviluppo di competenze professionali su apparati, protocolli e soluzioni innovative, ha confermato che sono stati avviati i piani formativi per il progressivo ampliamento e riorientamento delle competenze tradizionali. Le telecomunicazioni basate sulla NGN2 necessitano di investire nella formazione per creare competenze :-empe più specifiche su banda larga su rete fissa (*Broadband*) e mobile (HSDPA), sui principali servizi a valore aggiunto resi disponibili da queste (*IPTV, Messaging, VoIP, ICT*), e sulle tecnologie ad esse collegate (protocolli di comunicazione *TCP/IP, Backbone IP*).

- " Telecom Italia conferma il rilevante impegno nella formazione; ciò è riscontrabile dai dati relativi al primo semestre dell'anno 2008 che evidenziano un totale complessivo di ore di formazione erogata (. pari a circa 960.000 corrispo •erlte ad fu procapite pari a 14,9 ore a fronte di 11,8 ore di giugno



2007. Inoltre a conclusione dell'anno in corso, l'Azienda prevede l'ulteriore erogazione di circa 1.000.000 di ore di formazione. L'Azienda, entro il mese di gennaio 2009, illustrerà a livello nazionale alle Organizzazioni Sindacali firmatarie del presente Accordo, i programmi e le relative quantità di ore di formazione da erogare per l'anno 2009.

Con cadenza semestrale, saranno realizzati tra le Parti stipulanti la presente Intesa appositi incontri a livello nazionale e territoriali, finalizzati all'illustrazione dei progetti formativi sopra richiamati e a livello territoriale, con la partecipazione delle competenti RSU, per la verifica delle quantità, dei contenuti e della modalità della formazione erogata.

### **Occupazione**

In relazione all'avanzamento delle dimissioni volontarie che si realizzeranno nel periodo dal 2008 al 2010 in seguito alla adesione alla procedura di mobilità *ex lege* 223/91, Telecom Italia prevede, di realizzare interventi di riqualificazione professionale correlati alle dinamiche evolutive dei sistemi tecnologici e di *business* e, allo stesso tempo, di ricorrere anche ad inserimenti mirati di specifiche professionalità.

A tal riguardo l'Azienda si impegna a procedere all'inserimento nel proprio organico di 600 unità nell'arco del biennio 2009 — 2010. Inoltre l'Azienda si impegna ad assumere a tempo indeterminato, con decorrenza 1 gennaio 2009, 300 lavoratori individuati fra il personale somministrato, utilizzato in Telecom Italia alla data di sottoscrizione del presente Accordo, secondo i seguenti criteri di priorità: periodi di maggiore effettivo impiego in Telecom Italia; a parità, maggiore età anagrafica.

A tal riguardo saranno effettuate sessioni di verifica con le Parti stipulanti la presente Intesa, relative agli andamenti occupazionali complessivi con le seguenti scadenze temporali: entro il secondo semestre 2009, entro il secondo semestre 2010.

### **j. Mobilità *ex lege* n.223/91**

Le Parti concordano di esperire positivamente la procedura di mobilità di cui agli artt. 4 e 24 *ex lege* n. 223/91.. per un numero massimo di 5.000 lavoratori, utilizzando quale criterio prioritario per l'individuazione del personale da collocare in mobilità la maturazione, nel corso del periodo di



fruizione del trattamento di mobilità, dei requisiti per l'accesso alla pensione; il collocamento in mobilità sarà in ogni caso previsto anche per coloro che, al pari dei precedenti, dichiarino di non opporsi alla stessa.

Letto, confermato e sottoscritto

Per TELECOM ITALIA S.p.A.

*Giuseppe* *Giuseppe Capogrosso*  
*Anna* *Beltrando* *Aluisi*  
*[Signature]* *[Signature]*

Per SLC-CGIL, FISTeI-CISL e UILCom-UIL e le R.S.U.

*Abulferoni* *[Signature]*  
*[Signature]* *[Signature]*  
*[Signature]* *[Signature]*

VERBALE DI ACCORDO

Addì 19 settembre 2008, in Roma.

tra

TELECOM ITALIA S.p.A.

e

FISTeI-CISL e UILCom-UIL Nazionali e Territoriali, unitamente alle R.S.U.

**Premesso' che**

Nei mesi di giugno e di luglio 2008 le Parti si sono incontrate per esaminare i contenuti delle Linee Strategiche per il triennio 2008 – 2010.

Nella serie di incontri intercorsi sono state affrontate le aree tematiche di seguito riportate: lo scenario attuale del mercato delle Telecomunicazioni e le prospettive evolutive di Telecom Italia ; i risultati, gli obiettivi, gli sviluppi e gli investimenti; le linee operative relative alla mobilità professionale e alla formazione; l'occupazione. E' stata altresì fornita dall'Azienda, nel rispetto di quanto previsto nell'Accordo del 12 novembre 2004 di cui sono stati confermati i contenuti e gli impegni, un'informativa in merito alle attività non rientranti nel *core business* che sono state oggetto di *outsourcing* nel periodo dal 2000 al 2006. A tal riguardo, l'Azienda ha sottolineato lo stato e la continuità in essere dei relativi contratti di fornitura, nel rispetto delle condizioni e delle logiche di evoluzione del *business*. Su questo tema, inoltre, l'Azienda ha espresso la disponibilità ad effettuare delle verifiche periodiche riguardanti i rapporti di fornitura in essere, anche in relazione al rapporto costi e benefici attesi.

L'Azienda ha confermato l'attuale assetto organizzativo della Direzione *Technology & Operations* articolata in: *Open Access, Network, Information Technology, Technical Infrastructures, Operational Planning e Future Center & Technical Communication*.

Altresì l'Azienda, nel confermare l'attuale articolazione organizzativa, della Direzione *Domestic Market Operations* in: *Domestic Fixed Services, Domestic Mobile Services, Top Client & ICT, Quality of Services e Business Innovation* ha illustrato l'obiettivo dell'evoluzione organizzativa della Direzione volta al superamento dell'attuale modalità di presidio del *business* per tecnologie



Manfred  
Cherulof

[Handwritten signature]

(Fisso o Mobile) in favore di un' articolazione per segmenti di clientela (*Consumer, Business*). Tale articolazione sarà finalizzata ad individuare strutture che, per ciascun mercato di riferimento - *Consumer, Business* - offrano soluzioni integrate costituite da prodotti e servizi convergenti, che saranno realizzate anche sul versante delle strutture di presidio delle attività di sviluppo, realizzazione ed esercizio della rete, impiantistiche e di *infot <nation technology*, con l'obiettivo di consolidare il miglioramento complessivo della qualità del servizio fornito al cliente.

V

In particolare nel corso di tali approfondimenti è emerso che:

le analisi di mercato dimostrano quanto l'adozione del modello di convergenza fisso e mobile per tutti i principali operatori di telecomunicazioni costituisca una scelta di valore strategico indirimibile per affrontare le evoluzioni di mercato.

Rob

il mercato delle Telecomunicazioni, nel periodo 2008-2010 è caratterizzato, rispetto al quadriennio precedente, da una progressiva contrazione dei ricavi dei *business* tradizionali, particolarmente accentuata nelle aree dell'Europa Occidentale e del Nord America che già sono in un'avanzata fase di maturità.

Questo fenomeno in Europa si manifesta attraverso una costante erosione del mercato dei servizi tradizionali per tutti gli *incumbent* che, nei rispettivi mercati domestici registrano una perdita delle quote degli accessi di fonia fissa, per effetto di una forte competizione e anche della sostituzione fisso-mobile.

[Handwritten signature]

2

In Italia si delinea un livello di saturazione del mercato particolarmente accentuato e caratterizzato da una tendenziale discesa dell'ARPU del *business* Mobile, da una forte dinamica di progressiva riduzione dei prezzi d'accesso, da una saturazione del mercato dei servizi tradizionali, da nuovi concorrenti nei mercati adiacenti, nonché dal consolidamento complessivo del sistema regolatorio sempre più stringente.

[Handwritten signature]

Tuttavia, si prevede che il mercato in Italia, pur essendo caratterizzato da una elevata competizione, sarà in grado di generare nuove opportunità di crescita nei servizi innovativi e una possibile espansione in nuovi mercati *addressable* adiacenti che porteranno ad una maggiore stabilità dell'industria delle Telecomunicazioni. L'ampia diffusione della larga banda, fissa e mobile, trasformerà il mercato italiano delle telecomunicazioni in un settore con alta penetrazione di servizi avanzati e innovativi (*VAS interattivi, Web surfing e messaggistica, Mobile TE IPTV e VOIP*).

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

In tale contesto le opportunità di *business* da cogliere per Telecom Italia, anche in relazione all'assetto della sua attuale presenza nel mercato italiano e nei mercati esteri, sono costituite

Manfred

M. Sesti  
P. S. N.

Allegria

dall'offerta di servizi convergenti, dalla correlata previsione di crescita *broadband* sia Fisso che Mobile e dalla espansione nei nuovi mercati adiacenti (*digitali confent e advertising* - servizi ICT).

g.l.  
S.B.  
C.C.

Telecom Italia ha individuato alcune linee guida strategiche, per il periodo 2008-2010, volte ad aumentare la soddisfazione del cliente e a creare valore per l'Azienda, con l'obiettivo di rivestire un ruolo primario tra i maggiori *carrier* del settore delle telecomunicazioni.

g.l.

Telecom Italia è fortemente orientata alla valorizzazione delle sinergie con i protagonisti dei mercati attigui a quelli delle telecomunicazioni. Pertanto in considerazione della saturazione dei settori più tradizionali, sono in rapido sviluppo nuovi campi di applicazione come ad esempio nei mercati dell'ICT, ove la domanda di sistemi informativi integrati e di servizi basati su infrastrutture *di network* è in crescita. La realizzazione di tali linee si baserà sull'evoluzione tecnologica della Rete e sul costante perseguimento di un'attenta politica di gestione dei costi per garantire la difesa dei margini, gli investimenti e la riduzione del debito. Tale politica consentirà di realizzare un articolato programma di investimenti per un totale di circa 15 miliardi di euro nell'arco di piano per il Gruppo Telecom Italia.

g.l.

In particolare sono state definite le seguenti macro aree di intervento:

Belz

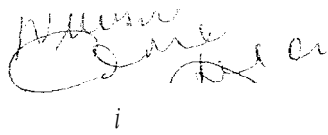
trasformazione del *business* domestico elevando a valore il cliente, attraverso la convergenza Fisso e Mobile, la segmentazione della clientela, la qualità del servizio e della comunicazione. La convergenza Fisso e Mobile rappresenta per Telecom Italia una grande opportunità per offrire alla clientela servizi facilmente accessibili con terminali diversi per comunicare o navigare sul *Web* da casa, in ufficio o in mobilità instaurando un contatto senza interruzioni con il mondo digitale e con i suoi contenuti: comunicazione, informazione, servizi interattivi; razionalizzazione organizzativa delle aree e delle linee di *business*, volta alla semplificazione degli assetti e dei processi aziendali, anche attraverso una forte valorizzazione della *partnership* con Telefonica; consolidamento e trasformazione della Rete di nuova generazione (NGN2) attraverso un piano di investimenti industriali mirato che ha visto già nel 2003 Telecom Italia quale primo operatore in Europa e tra i primi al mondo a sviluppare una rete di transito (*backbone*) completamente basata su protocollo *Internet*. La seconda fase comporterà la progressiva estensione della fibra ottica per sostituire il rame nella rete di distribuzione. Saranno così raggiunti gli obiettivi economici per il mondo *consumer e business*, quali l'offerta di banda

4

26

mm

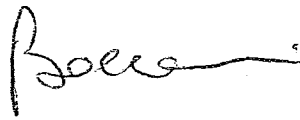
li



ultra larga, la copertura richiesta per i sistemi mobili, lo sviluppo di piattaforme per facilitare la creazione di servizi e applicazioni creando una piattaforma di rete aperta a tutti gli attori del mercato.

### Direzione *Technology & Operations*

Telecom Italia ha varato, in coerenza con l'attuale sistema regolatorio, una riorganizzazione delle attività dedicate alla gestione delle infrastrutture tecnologiche e di Rete con l'obiettivo di aumentare l'efficienza, sviluppare l'innovazione, ridurre i costi e dare maggiore trasparenza alla rete d'accesso. La nuova Direzione, chiamata a gestire questi processi, prende il nome di *Technology & Operations*.



La Direzione *Technology & Operations* è articolata in quattro strutture:

**Open Access**, con il compito di garantire lo sviluppo e la manutenzione delle infrastrutture della rete di accesso, nonché le attività *di delivery* (attivazione) e *assurance* (assistenza) dei relativi servizi;



**Network**, chiamata a garantire l'innovazione tecnologica del Gruppo, la pianificazione tecnica e architettonica delle reti TLC, nonché le attività di sviluppo, realizzazione e manutenzione della piattaforma di *backbone* e delle relative piattaforme regionali;

**Information Technology**, che presidia l'innovazione, lo sviluppo e l'esercizio delle infrastrutture e dei sistemi informativi per il *business* e per le *operations TLC*;



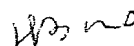
**Technical Infrastructures**, tenuta ad assicurare il presidio integrato delle infrastrutture tecniche (immobiliari e impiantistiche) di Telecom Italia, nonché l'erogazione dei relativi servizi tecnici di *facility management*.



La costituzione di queste nuove realtà punta a focalizzare l'attenzione su aree d'intervento di importanza strategica per il costante miglioramento dei livelli di qualità del servizio, il miglioramento delle *performance* e dell'efficienza della Rete nonché la completa revisione dei processi di *customer care* e di assistenza tecnica alla clientela e agli altri operatori.

Nel periodo 2008-2010 è previsto un programma di intervento sulla Rete distinto in due fasi temporali.

Nella prima fase -ricomprensiva gran parte dell'arco di piano- due azioni risultano prioritarie sul mercato domestico per contrastare la diminuzione dei ricavi:



*Handwritten signatures at the top of the page.*

preservare la profittabilità dell'Azienda attraverso la convergenza della Rete Fisso-Mobile: nel *Backbone "One Network"*, nell'informatica *"One IT"* e nell'Accesso attraverso la ricomposizione della Rete d'Accesso;

perseverare nel miglioramento della qualità attraverso: lo sviluppo e l'adeguamento della Rete d'Accesso, il miglioramento delle *performance* sulla Rete *Broadband*, il miglioramento della qualità e stabilità della Rete *Broadband Mobile*. f

C

La seconda fase, già avviata nel corso del 2008 e destinata ad ampliarsi progressivamente in termini di investimenti a partire dal 2009, realizzerà, attraverso lo sviluppo della Rete NGN2, la convergenza delle piattaforme dei servizi e delle applicazioni. L'Architettura *Ultra-Broadband "ALI IP"* amplierà la capacità dai 500 Gbit/s del 2007 fino a 4000 Gbit/s nel 2010 nel *backbone* consentendo accessi fino a 100 Mbps. Tutto ciò consentirà la diffusione di servizi innovativi (servizi video ad alta definizione e multimediali di nuova generazione quali: *telepresence, home working, remote learning, telemedicina*) sia *business sia consumer* non supportati dalla Rete in rame. La realizzazione di tali iniziative consentirà, peraltro, una progressiva riduzione dei costi di *delivery e assus ance/maintenance*. *Handwritten mark on the right side of the paragraph.*

Gli investimenti complessivi previsti per la Direzione *Technology & Operations* nel mercato domestico sono pari a: 2,8 miliardi di euro nell'anno 2008, 2,7 miliardi di euro nell'anno 2009 e 2,7 miliardi di euro nell'anno 2010. Al tempo stesso sono state individuate aree d'efficienza, che; riguardano i consumi energetici e gli spazi occupati. In particolare, circa 100 milioni di euro all'anno saranno destinati alla manutenzione preventiva della Rete di accesso al fine di migliorare la qualità del servizio. *Handwritten marks on the right side of the paragraph.*

Con particolare riferimento all'*Information Technology*, i principali *driver* di innovazione riguarderanno:

la semplificazione del modello di governo attraverso la riduzione della frammentazione organizzativa;

l'evoluzione del modello *Business Support System — Operation Support System* sia a livello di sviluppo sia a livello di esercizio attraverso la riorganizzazione delle Linee Tecniche per processo di *business (creation, fulfillment, assurance, billing)*;

l'introduzione di una *Software Factory* unica per la *system Integration,-* ~5---

la progressiva internalizzazione delle attività connesse alle fasi a maggior valore del ciclo di vita del *sokevar en* conseguente riduzione del ricorso alla consulenza esterna; a ?? *Handwritten marks on the right side of the paragraph.*

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



questo riguardo saranno effettuati specifici incontri con cadenza annuale, a livello nazionale, con le Organizzazioni Sindacali stipulanti la presente Intesa.

Inoltre, l'Azienda, nel ribadire il valore fondamentale della ricerca ai fini dell'innovazione tecnologica e del mantenimento dell'eccellenza, sia in ambito nazionale che internazionale, ha confermato la Funzione TILab, nella Direzione *Technology & Operations*, quale centro di competenza per le attività di ricerca e sviluppo del Gruppo, le cui principali aree di attività sono: progettazione e sviluppo rete fissa e mobile, evoluzione della rete di trasporto, sviluppo di servizi e piattaforme e progettazione e sperimentazione di terminali di nuova generazione.

In tale scenario di *forte* innovazione della Rete e dei servizi sarà necessario realizzare un salto di paradigma per l'attuazione di nuove competenze professionali in grado di gestire le nuove complessità tecnologiche. Sarà in particolare richiesto l'incremento progressivo delle competenze specialistiche su Rete di Accesso per servizi *Broadband*, su protocolli e soluzioni di interconnessione delle reti TCP/IP, sull'evoluzione HSDPA nell'accesso radio, sulle tecnologie per il *Backbone IP*, su protocolli e servizi per VOIP e su televisione digitale.



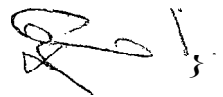
L'Azienda ha illustrato inoltre, il piano di creazione di *Data Center* di nuova generazione ("Progetto *Campus*"). Il piano prevede che entro il 2009 i dodici *Data Center* attuali siano "unificati" in tre *Campus* virtuali, consentendo il passaggio dagli attuali 12.000 *server* a circa 2.000. Tutto ciò consentirà da un lato di diminuire i costi di gestione delle macchine (alimentazione, manutenzione, ecc.) e, dall'altro di liberare spazi che potranno essere utilizzati per ospitare i *server* di proprietà dei clienti.



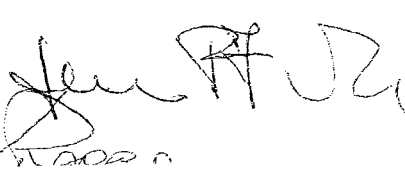
#### Open Access

Di particolare rilievo è anche la creazione della struttura chiamata a gestire in modo trasparente la rete d'accesso di Telecom Italia. La Funzione *Open Access* ricopre un ruolo fondamentale nel riassetto organizzativo che l'azienda ha attuato.

Le attività di assistenza tecnica alla clientela sulla Rete di accesso sono state ricomposte e accentrate in *Open Access*. Questa Funzione ha, infatti, il compito di assicurare sia agli altri operatori sia ai clienti interni un servizio sempre più efficiente e in linea con le aspettative del mercato e con le indicazioni espresse dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni all'interno di un percorso che la stessa Autorità ha già delineato.



La proposta di impegni, presentata da Telecom Italia il 19 giugno 2008 all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ha comò obiettivo lo sviluppo del mercato dell'accesso attraverso concreti



interventi per una effettiva parità di trattamento sia interna che esterna e per un completa trasparenza nei confronti del mercato *wholesale*. Tali impegni prevedono principalmente: l'istituzione di un nuovo processo di attivazione dei servizi e gestione del cliente *wholesale* tale da assicurare una completa e verificabile parità di trattamento; interventi formativi verso il personale di Open Access sui nuovi processi ed introduzione, nel relativo sistema di incentivazione, di obiettivi correlati alla qualità della Rete e dei servizi ed alla soddisfazione della clientela finale; il monitoraggio costante dei processi produttivi di fornitura dei servizi; la trasparenza delle informazioni riguardanti la qualità e lo sviluppo della rete di accesso; la creazione di un apposito Organo con il compito di verificare il rispetto degli impegni.

#### - Appalti di Rete

Sul versante degli appalti, Telecom Italia ha riconfermato gli impegni previsti dall'Accordo del 12 novembre 2004 e dal vigente CCNL TLC circa l'impegno a controllare che fenomeni di lavoro irregolare o non dichiarato non siano presenti all'interno delle aziende appaltatrici o subappaltatrici; inoltre ha ribadito la volontà di intervenire, laddove se ne ravvisasse la necessità, fino a ricorrere allo strumento della rescissione del contratto con l'impresa appaltatrice dei lavori. Di richiedere inoltre, in presenza di lavoro non dichiarato o irregolare svolto presso le aziende subappaltatrici, alle imprese appaltatrici di revocare il subappalto.

Riguardo all'utilizzo dei fornitori, inoltre, l'Azienda ha definito specifiche linee guida che prevedono la gestione interna dei clienti e dei servizi a maggior valore aggiunto, per le attività di *delivery e di assurance*, le attività di controllo e la pianificazione e la progettazione sia della rete che degli interventi di bonifica.

#### **Direzione *Domestic Market Operations* e Strutture di Customer Care**

In relazione agli scenari di mercato, Telecom Italia, nel confermare le attività di *Customer Care core business*, realizzerà il superamento dei tradizionali presidi della telefonia Fissa e Mobile attraverso l'evoluzione del proprio modello organizzativo, ovvero muovendo dall'organizzazione per tecnologia alla organizzazione per cliente. Il nuovo modello organizzativo prevede, infatti, la costituzione di due direzioni commerciali rispettivamente dedicate al presidio integrato Fisso e Mobile della Clientela *Business* e della Clientela *Consumer*. Nell'ottica della progressiva implementazione di tale modello, che sarà realizzato a partire dal mese di gennaio 2009, già nel mese di giugno 2008 è stata costituita la Direzione *Domestic Market Operations*, con la responsabilità di assicurare il coordinamento e l'organizzazione delle attività di sviluppo e gestione del

mercato a livello domestico. All'interno di essa, in particolare, è stata inserita la Funzione che assicura le analisi competitive ed il presidio integrato dei *trend* evolutivi del *business* Fisso e Mobile e delle relative tecnologie, in raccordo con le competenti strutture della Direzione *Teclmology & Operations*.

La trasfolinazione del *business* domestico avverrà sulla base di una più funzionale segmentazione della clientela, nonché attraverso l'elaborazione di un'offerta mirata di servizi convergenti progettati in relazione alle specifiche esigenze delle diverse tipologie di clientela e il miglioramento della qualità dei servizi e della comunicazione (velocità, interattività, ubiquità, continuità e affidabilità), con la conseguente fidelizzazione dei clienti. A supporto di tale processo sarà realizzato un programma di reingegnerizzazione progressiva dei sistemi informatici, funzionale alle direttrici di evoluzione delle modalità di offerta convergente, e saranno progettati e realizzati articolati piani formativi mirati alle linee di evoluzione dei servizi di *customer* forniti in maniera integrata.

Su tali processi l'Azienda si impegna ad effettuare, a livello nazionale, degli specifici incontri di verifica con le Organizzazioni Sindacali stipulanti la presente Intesa, sulle dinamiche evolutive dell'organizzazione, con particolare riferimento agli aspetti della formazione e della professionalità.

Per quanto concerne la clientela *Consumer* si delineano tre aree di intervento:

CC2

la realizzazione di un modello di "Comunicazione Personale" volto ad acquisire e fidelizzare clienti per fasce di mercato, gestire in maniera ottimizzata l'attuale processo di migrazione del traffico dal Fisso al Mobile, con una mirata segmentazione dell'offerta e sviluppare il *broadband* con un offerta differenziata Adsl-mobile only e una particolare cura nello sviluppo del *mobile internet*;

la creazione di un ambiente *broadband* convergente attraverso l'evoluzione dalla "Linea Fissa" ad un modello di "Casa Digitale" che integri la comunicazione e l'intrattenimento. I principali interventi saranno indirizzati a: fidelizzare i clienti anche con offerte *Alice Naked* e *VoIP con ADSL Flat*,- sviluppare la *community Alice* (voce gratuita su *VoIP* per gli appartenenti alla *community*); rilanciare l'offerta IPTV (investire nel concetto di TV interattiva, tematica e autoprodotta); realizzare offerte compatibili con *provisioning* semplificato ed auto-istallante;

la focalizzazione sull'utilizzo di *Internet* e dei suoi contenuti attraverso nuovi modelli di *business*., che in relazione alle linee generali di evoluzione del contesto sociale siano costruiti per rispondere ai bisogni crescenti, individuali e collettivi, di comunicazione e di scambi \ so . ale (*chat*, annunci "personali, sito *Internet*

1.1.1.1.1

personale. sondaggi, *newsgroup*, *forum*, *blog*) attraverso l'offerta di una gamma di servizi di comunicazione innovativi per tutti gli utenti Alice (*Volp*, *Sms and VideoCall*), pubblicità digitale e nuovi modelli di distribuzione dei contenuti\_

In relazione a queste aree di intervento l'Azienda realizzerà offerte convergenti a pacchetto, caratterizzate da emissione di fattura unica ed un unico presidio di *Customer Care*.

Per quanto concerne la Clientela *Business* l'attuale segmentazione, basata su criteri dimensionali (*Top – Enterprise – SME e Soho*), sarà sostituita da un modello di segmentazione appositamente costituito per rispondere in maniera ottimale alla gamma complessa e diversificata delle aspettative dei clienti. Tale modello sarà volto in particolare a semplificare la complessità del *business* e migliorare la produttività delle imprese, e a consentire lo scambio di dati in sicurezza tra *partners di business* e con la Pubblica Amministrazione. Saranno quindi forniti servizi ICT integrati, che si articoleranno su soluzioni che prevedranno la possibilità di utilizzare *i software* come servizio (*SaaS*). Per quanto riguarda *l'hardware* sarà superato il modello dell'allocazione fisica/statica attraverso la progressiva virtualizzazione e la gestione da remoto di servizi di valore a supporto delle attività. La gamma di questi interventi sarà anche finalizzata ad ampliare il portafoglio clienti ed allargare il mercato di riferimento.

L'Azienda per quanto concerne le strutture di *Customer Care*, nel confermare la centralità del presidio del cliente e la strategicità delle attività al fine di conseguire gli obiettivi *di business*, ha ribadito l'impegno al continuo miglioramento del livello qualitativo del servizio, secondo una dinamica già tendenzialmente positiva. Sotto questo profilo si confermano le logiche di razionalizzazione degli *outsourcer* e l'introduzione di previsioni contrattuali che li impegnano all'esclusivo utilizzo del lavoro dipendente per le attività cosiddette di *inbound*.

L'Azienda sta realizzando inoltre un cambiamento di paradigma nell'approccio al mercato *wholesale* per la creazione di valore, rendendo più fluido e trasparente il *delivery* dei servizi agli *OLO* e riducendo di conseguenza l'esigenza di interventi da parte delle Autorità Regolamentari.

Per TELECOM ITALIA S.p.A.

Per FISTel-CISL e UILCom-UIL e le R.S.U.



Roma. 19 settembre 2008

Spett.li  
SLC/CGIL  
FISTEL/CISL  
UILCOM/UIL

LORO SEDI

In riferimento alle istanze da Voi presentate riguardo l'aumento dell'orario di lavoro dall'attuale *part time 50% a part time 75%* dei lavoratori di Telecontact Center S.p.A., che operano nell'ambito dei servizi di assistenza alla clientela, Telecom Italia conferma di realizzare un numero di passaggi *a part time 75%* pari a 200 unità FTE a partire dal 1 gennaio 2009, e ulteriori 100 unità FTE a partire dal 1 luglio 2009. Inoltre l'Azienda, effettuata una verifica in sede aziendale delle condizioni tecnico organizzative e produttive, potrà realizzare, con decorrenza 1 gennaio 2010, un numero di ulteriori passaggi pari a 100 unità FTE.

Le modalità organizzative e le modifiche alle attuali articolazioni orarie, saranno esaminate nell'ambito di specifici incontri tra Telecontact S.p.A e le rispettive Organizzazioni Sindacali.

Telecom Italia S.p.A.  
