

Il 27 maggio 2002, in Roma

tra

Le Società del Gruppo Telecom Italia, rappresentate da Gustavo Bracco, Paolo Maria Fiore, Luigi Marelli, Paolo Faieta, Giorgio Lepori, Onofrio Capogrosso, Salvatore Coi, Mario Bondone, M. La Nave

e

CGIL-CISL-UIL nazionali e le Segreterie nazionali e regionali di SLC CGIL , FISTEL CISL, UILCom UIL, rappresentate da Paolo Nerozzi, Ermenegildo Bonfanti, Paolo Pirani, Roberto Di Francesco, Eros Pizzi, Fulvio Fammoni, Rosario Strazzullo, Massimo Cestaro, Fulvio Giacomassi, Raffaella Di Rodi, Roberto Barsi, Bruno Di Cola, Giacinto Menis

è stata raggiunta la presente intesa

Premessa

Nel biennio 2000-2001 è stata avviata la riorganizzazione del gruppo Telecom Italia e si è sviluppato un sistema di Relazioni Industriali, sia nel gruppo che nel settore, coerente col nuovo scenario competitivo determinato dalla liberalizzazione del mercato delle Telecomunicazioni.

Il Piano Industriale 2002-2004 del Gruppo si propone, da un lato, di consolidare gli asset industriali quale presupposto per una politica di sviluppo delle attività, dall'altro di conseguire gli obiettivi strategici anche attraverso la valorizzazione e riqualificazione delle risorse umane, la ridefinizione dell'organizzazione e la razionalizzazione dei costi.

1. Il Piano di sviluppo e riorganizzazione per il triennio 2000-2002, recepito dalle parti nell'accordo del 28/3/2000, aveva individuato le strategie di sviluppo per le varie aree di business e le azioni volte a implementarle.

Le parti convennero di definire un sistema di Relazioni Industriali partecipativo, coerente con le regole definite nel Protocollo del 23/7/93, ad esso complementare e propedeutico alla definizione del nuovo Contratto di settore.

Per attuare il Piano di sviluppo e riorganizzazione, nell'accordo del 28 marzo 2000, si convenne l'adozione di una pluralità di strumenti operativi volti al corretto dimensionamento delle risorse impiegate.

2. Il 28 giugno 2000 Confindustria e OO.SS. confederali hanno sottoscritto il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le imprese esercenti servizi di telecomunicazione, in linea con il Protocollo del 23/7/93. Il nuovo contratto garantisce a tutti i competitor regole di base omogenee, fra le quali quelle relative alla contrattazione di secondo livello.

Anche in vista della scadenza del rinnovo economico del primo biennio di vigenza del CCNL, è valutazione condivisa che la costituzione dell'Associazione di rappresentanza datoriale delle imprese di telecomunicazioni, la trasformazione di Telemaco nel fondo di previdenza complementare del settore, l'avvio dell'Osservatorio e delle Commissioni per la Formazione e l'Inquadramento Professionale e la definizione delle procedure di raffreddamento e di conciliazione in materia di sciopero consentiranno, insieme alla definizione in sede aziendale dei presidi minimi per garantire i servizi essenziali, il pieno sviluppo delle potenzialità del CCNL.

Nel gruppo Telecom Italia l'applicazione del Contratto nazionale è avvenuta con le norme di raccordo, gli accordi sulla costituzione delle RSU e sulle libertà sindacali e le intese sui premi di risultato, da completare con la definizione del premio per Telecom Italia S.p.A. per il periodo 2002-2005.

3. Nei mesi di febbraio e marzo u.s. tra le parti si sono svolti incontri per esaminare lo scenario strategico e i contenuti del Piano Industriale per il periodo 2002-2004.

In un mutato scenario competitivo caratterizzato dal consolidamento dell'industria delle telecomunicazioni, Telecom Italia si propone di confermare la propria leadership sul mercato domestico, focalizzare le attività internazionali, rafforzare la propria capacità di generare valore e redditività, ponendo le premesse per una nuova fase di sviluppo.

Il settore delle telecomunicazioni che, prima dei processi di liberalizzazione, era contraddistinto da dinamiche programmabili e prevedibili, tipiche del mondo delle Public Utilities, si è trovato a fronteggiare la nuova dimensione della e-economy.

In una prima fase lo scenario previsto è sembrato caratterizzato non solo da un rapido processo di convergenza tecnologica tra informatica, telematica e contenuti multimediali, ma anche da una sostenuta crescita della profittabilità, capace di compensare gli investimenti effettuati per allargare la presenza sul mercato mondiale.

In tale contesto il processo di liberalizzazione ha accelerato l'ingresso di nuovi operatori: in Italia ci sono ormai più di cento titolari di licenza sulla rete fissa, sei di rete mobile e 400 Internet services provider.

Il principale effetto di questo sviluppo dell'offerta è stato il forte calo dei prezzi per tutte le tipologie di servizio.

L'erosione dei margini di redditività è stata in parte controbilanciata dalla crescita della domanda complessiva e deve essere fronteggiata da una maggiore attenzione alle dinamiche dei costi.

Le attese di crescita del mercato Internet si sono rivelate eccessive.

Molti operatori hanno dovuto riorientare le proprie strategie per fronteggiare una aggravata situazione debitoria e la riduzione dei programmi di sviluppo.

Tuttavia anche il nuovo scenario prevede la crescita della domanda Internet-Media (per il soddisfacimento dei bisogni formativi e di intrattenimento del pubblico e di comunicazione e di servizi alle imprese) e, nel medio periodo, la convergenza nel settore della comunicazione.

Esistono quindi opportunità di sviluppo che il Gruppo Telecom Italia intende cogliere sviluppando la capacità di innovazione per fornire servizi ad alto valore aggiunto e rafforzando le proprie attività di core business.

Pertanto il Piano Industriale 2002-2004 di Telecom Italia concentra i propri interventi sulla necessaria ristrutturazione finanziaria, sulla definizione di una nuova organizzazione fondata sulle famiglie professionali, sulla razionalizzazione del portafoglio delle attività industriali, sulla riorganizzazione delle attività di "core business" per garantire un adeguato ritorno degli investimenti e un efficace controllo dei costi operativi.

Circa la situazione finanziaria del Gruppo, il Piano si propone di migliorare il profilo della situazione debitoria aumentandone la componente con scadenza a medio/lungo termine e riducendone i costi, anche per effetto delle iniziative già avviate di razionalizzazione delle attività internazionali.

La razionalizzazione del portafoglio delle attività industriali, già in corso, si propone di consolidare la leadership di Telecom Italia nella telefonia fissa sul mercato domestico e sul mercato europeo quella di TIM nella telefonia mobile, rafforzandone al contempo la presenza su altri mercati di interesse strategico quali il Sud America.

Le attività del comparto informatico sono state riorganizzate individuando due specifiche aree di responsabilità e competenza: la prima rivolta al mercato "captive", la seconda al mercato esterno al Gruppo Telecom Italia.

Le attività del Gruppo Seat vengono razionalizzate attraverso una più precisa focalizzazione sulle "directories" rivolte alla clientela e l'integrazione nella propria offerta dei prodotti della tecnologia web.

L'avvio del nuovo palinsesto della TV La7 consentirà alla rete radiotelevisiva di qualificare il proprio obiettivo di share e consolidare la propria presenza nel target definito garantendo, in tempi rapidi, il raggiungimento del punto di pareggio finanziario.

A supporto di queste iniziative il Piano Industriale indica un programma di investimenti di 16 miliardi di Euro nel triennio 2002-2004, così ripartiti:

- circa 7 miliardi di Euro per i servizi di rete fissa, con un 55% destinato all'innovazione (tecnologia xDSL, data services, fibra ottica) e il restante 45% alla manutenzione e al riammodernamento delle reti esistenti;
- circa 7 miliardi di Euro per i servizi di rete mobile, con un 83% destinato all'innovazione (GPRS, UMTS, VAS) ed il restante 17% alla manutenzione e al riammodernamento delle reti esistenti;
- circa 1 miliardo di Euro nei servizi IT e IP;
- circa 700 milioni di Euro nell'innovazione tecnologica.

Dimensioni e tipologia degli investimenti previsti confermano l'impegno di Telecom Italia per il potenziamento delle infrastrutture nazionali, nel quadro di un intervento pubblico basato su qualità, innovazione e ricerca.

Si conferma l'impegno del Gruppo a contribuire a che il Mezzogiorno possa cogliere tutte le opportunità offerte dalla net-economy che, essendo caratterizzata da basse barriere e costi di accesso e dall'impiego di risorse umane altamente qualificate, particolarmente presenti nel Mezzogiorno, può favorirvi lo sviluppo di un'imprenditorialità diffusa.

In particolare, con riferimento a quanto previsto per il Sud dall'accordo 28 marzo 2000, nell'ambito di D.W. sono state realizzate le azioni di remotizzazione previste nella funzione rete, così come la nuova struttura del Centro Frodi (a Cagliari) ed è in via di consolidamento il nucleo che presidia le attività di esercizio e manutenzione delle customer operations (a Catanzaro).

L'attuale dotazione infrastrutturale di Telecom Italia nel Mezzogiorno vede: un'elevata percentuale di numerizzazione della commutazione (97%, in linea con il resto del paese) e una eccellente qualità tecnica della rete, con circa il 36% del totale nazionale della fibra ottica.

In presenza di una efficace politica economica nazionale si renderebbe possibile la rapida diffusione di servizi di comunicazione ad alto valore aggiunto (quali quelli in tecnologia xDSL), sia per le famiglie che per le imprese.

Il Gruppo Telecom Italia conferma l'andamento tendenziale della quota degli investimenti destinati al Sud, pari, per la rete, al 26% del totale nel 2002. Sulla tipologia e dimensione di questi verrà effettuato con le organizzazioni sindacali un esame preventivo nell'ambito dell'Osservatorio per il Mezzogiorno, previsto dall'accordo del 28 marzo 2000.

Telecom Italia conferma infine, anche in considerazione dello sviluppo federalista delle politiche di programmazione economica, il proprio interesse a partecipare nel Mezzogiorno ad eventuali iniziative di sviluppo territoriale promosse dagli enti locali.

Con gli investimenti previsti Telecom Italia migliorerà la propria posizione competitiva scalando la catena del valore dei servizi offerti alla clientela e assicurandosi una posizione di leadership tecnologica. Essi, infatti, sono destinati a valorizzare le strutture di rete fissa e mobile per la fornitura di servizi ad alto valore aggiunto (ADSL, GPRS, UMTS) e finalizzati, per una quota rilevante, a innovazione e ricerca.

TI Lab proseguirà nelle sue attività di ricerca, indirizzate sulla Technology Integration (piattaforme e applicazioni innovative a supporto dell'offerta delle BU) e sulla ricerca "Blue Sky" e applicata (progetti di medio periodo) e le integrerà operativamente con quelle di Pirelli Labs, raggiungendo così la massa critica necessaria per qualificare ulteriormente il Gruppo come produttore di soluzioni tecnologiche innovative.

TI Lab è orientata a progetti per le BU; all'impiego di strumenti avanzati di benchmarking, approvazione e controllo per progetto; al Venture Capital per la valorizzazione di tecnologie/know-how di altre aziende complementari a quelli del Gruppo. Integra i processi di sviluppo dell'offerta delle BU, con focus sugli e-services; opera come interfaccia del Gruppo verso i maggiori fornitori per il co-sviluppo e la diffusione di tecnologie innovative.

In particolare TI Lab, in questo momento, è impegnata su alcuni grandi progetti:

- La nuova infrastruttura erogativi del Gruppo (rete, data Center e OSSS);
- La fabbrica degli e-services: go to market degli attuali servizi (es. Loquendo, Multimedia, ecc.). Creazione di nuovi servizi (polo della sicurezza, usabilità, content delivery platform per Broadband);
- Il progetto e-pal: realizzazione piattaforme (e-citizen, trasporti, supporto all'e-government). Gestione progetti pilota (Torino Wireless, Milano, Siena).

La nuova organizzazione aziendale garantirà efficacia al processo decisionale e coerenza tra le varie scelte operative, per quanto riguarda la realizzazione del programma di investimenti, la ristrutturazione delle diverse società del Gruppo e la capillare offerta di servizi alla clientela attraverso un adeguato presidio del territorio.

La governance centrale e le famiglie professionali costituiscono la scelta organizzativa più coerente con un modello di gestione industriale finalizzato a consolidare i diversi business, anche presidiando attentamente le dinamiche dei costi e raggiungendo gli obiettivi di efficienza del Piano industriale, quantificati in almeno 2 miliardi di Euro nel triennio.

Telecom Italia si focalizzerà sui core business della Telefonia fissa e mobile, Information Technology, Internet e Media razionalizzando la struttura finanziaria, riorganizzando le aziende del Gruppo, cedendo quote di partecipazione azionaria. In questo quadro la cessione dell'intera Telespazio S.p.A. è legata al progetto di costituzione di un polo spaziale italiano che, integrando produttore e operatore di servizi, realizzi le sinergie necessarie al miglior posizionamento sul mercato interno e internazionale, con particolare riguardo all'osservazione della terra e ai sistemi per la difesa.

Nei diversi incontri realizzati sono stati inoltre approfonditi, per le singole linee di business, i contenuti del Piano Industriale.

- Nell'arco di Piano 2002 – 2004 Domestic Wireline deve contrastare la crescente competitività dei nuovi operatori. Questa si riflette sul livello dei prezzi dei servizi Voce, sulle quote di mercato del traffico on line attraverso accesso tradizionale, sulla forte pressione competitiva nei servizi Dati tradizionali e innovativi.

La missione della BU per il triennio a venire è il passaggio dall'attuale approccio "reattivo", a difesa delle attuali quote di mercato, ad uno "proattivo", volto ad aprire da protagonisti nuovi spazi commerciali nei servizi innovativi, forti del consolidamento della leadership nel mercato domestico. Asset strategici a questo scopo sono la Rete e la Customer Operation.

Essenziale è il nuovo disegno organizzativo, che passa da un orientamento "per prodotto" ad uno "per cliente", attraverso la focalizzazione dei processi interni per famiglie professionali, l'accorciamento della catena gerarchica, la specializzazione di tutti i front end commerciali e tecnici come servizio al cliente.

Gli obiettivi concreti sono l'offerta massiccia sul mercato di nuova tecnologia e nuovi prodotti, un forte miglioramento dell'efficacia dei canali di vendita, un'alta qualità dei servizi di customer care e dell'assistenza tecnica al cliente, una costante efficienza operativa. Tali obiettivi andranno perseguiti con le seguenti iniziative:

- la struttura tecnologica di rete dovrà supportare una crescente domanda di servizi di Trasmissione Dati innovativi, principalmente connessi alla diffusione di e-commerce ed e-business e all'utilizzo del Web, con lo sviluppo di accessi ad alta velocità su cavo in rame (xDSL) per la clientela residenziale e in fibra ottica per clienti business; il trasporto sarà garantito da una rete ottica integrata (optical packed backbone), idonea a sostenere l'offerta di servizi multimediali (voce, dati e video).

- le strutture di Customer Care saranno focalizzate sulla gestione complessiva del cliente, con politiche differenziate sulla base del suo "valore".
- le funzioni di Vendita saranno rifocalizzate sulle singole tipologie di cliente, puntando ad offrire soluzioni che integrino Voice, Data, Internet e Value Added Services; anche la vendita indiretta sarà potenziata con l'introduzione di nuovi canali di distribuzione
- l'assistenza tecnica di rete, anche grazie a specifiche iniziative formative, affiancherà alle proprie elevate conoscenze tecniche competenze di "customer relationship management". Si integrerà così, sia per le attività di delivery che per quelle di assurance, nel servizio post vendita, confermando il proprio carattere strategico.
- Nel comparto della telefonia mobile, TIM forte della consolidata posizione in Europa, intende valorizzare la propria presenza nei mercati internazionali con specifico riferimento a quello Sudamericano, dove l'introduzione del GSM consentirà a questo standard di assumere dimensione worldwide.

TIM continuerà ad ottimizzare i processi operativi secondo il modello di gestione industriale in atto nel Gruppo, attraverso un continuo monitoraggio sul ritorno degli investimenti e un attento controllo dei costi.

- Per l'Information Technology, confermata asset strategico del gruppo, è stato definito un nuovo assetto organizzativo attraverso l'individuazione di due specifiche aree di responsabilità aziendali, ITG (verso il mercato interno al Gruppo) e ITM (verso quello esterno), per le quali saranno focalizzate le rilevanti competenze professionali presenti nelle diverse Aziende.

Le attività di ITG, rivolte al mercato captive, saranno riorganizzate per offrire prodotti e soluzioni funzionali allo sviluppo delle potenzialità di business di Telecom Italia e per razionalizzare/ottimizzare i servizi informatici interni al Gruppo.

Le strategie di ITM, rivolte al mercato esterno al Gruppo Telecom Italia, andranno sviluppate, in coerenza con il nuovo disegno organizzativo, anche tenendo conto dell'offerta complessiva di prodotti e servizi del gruppo Telecom Italia, per presidiare adeguatamente il territorio, garantire un'offerta integrata di prodotti e soluzioni agli operatori del mercato bancario, della Pubblica Amministrazione centrale e locale, del Servizio Sanitario Nazionale e recuperare un più preciso profilo di offerta verso il mercato dell'industria nazionale.

- La Business Unit Internet and Media presidia l'intera catena del valore nel settore dei media, estendendo le proprie attività all'editoria telefonica ed alla televisione. Intende confermare la propria leadership, sul territorio nazionale, nella commercializzazione di prodotti e servizi per l'ufficio.

Seat Pagine Gialle promuove lo sviluppo dei servizi internet per clienti residenziali e piccole e medie imprese, in tutte le sue componenti: accesso, portali e web services.

Nell'ambito delle nuove linee strategiche, la missione della Business Unit prevede la creazione di un gruppo media multiplatforma che, utilizzando carta, telefono, internet e TV sia in grado di presidiare sia il mercato informazione/ formazione/entertainment, rivolto alle famiglie, sia il mercato della comunicazione e dei servizi ad alto valore aggiunto rivolto alle imprese.

Questa strategia impone un riorientamento delle attività del gruppo Seat che si concretizza nella capacità di ampliare la propria offerta, integrando i prodotti della tecnologia web, e procedere ad una semplificazione della struttura societaria.

I Piani di rilancio della rete radiotelevisiva La7 confermano l'intendimento di focalizzarne l'offerta, individuando un più preciso obiettivo di share, qualificarne i contenuti e soprattutto raggiungere, in tempi brevi, l'equilibrio finanziario, condizione essenziale per il presidio efficace di uno specifico segmento del mercato radiotelevisivo nazionale.

Tutto ciò premesso:

Coerentemente con gli obiettivi indicati dal Piano industriale 2002-2004 Telecom Italia conferma la centralità delle risorse umane quale fattore strategico per lo sviluppo delle attività del Gruppo.

- Le parti confermano quanto previsto dal capitolo “Sistema Telecom” del Protocollo di Relazioni Industriali sottoscritto il 28 marzo 2000, che costituisce parte integrante della presente intesa. In particolare il Forum Strategico sarà la sede nella quale verranno effettuate, con cadenza periodica, le verifiche relative allo stato di attuazione del Piano Industriale 2002-2004, con le modalità descritte nella presente intesa al capitolo “Verifiche ed approfondimenti”. Nell’ambito del sistema relazionale vigente, in linea con l’obiettivo di affrontare in modo integrato, nel rispetto dei reciproci ruoli, l’attuazione dei processi organizzativi nelle singole aziende e BU del Gruppo, su richiesta di una delle parti si svolgerà un confronto relativo all’organizzazione del lavoro, ai criteri di impiego delle risorse umane, ai processi di formazione e riconversione professionale, ai processi di mobilità collettiva territoriale, al sistema degli orari di lavoro.

Tale confronto, in funzione della dimensione delle tematiche in esame, dell’articolazione della Azienda/BU e dell’assetto della Rappresentanza dei lavoratori, si realizzerà con l’organismo di coordinamento delle RSU, anche con le OO.SS. nazionali, e/o con la RSU, anche con le OO.SS. territoriali.

Le parti convengono che a livello di singola azienda/BU verranno definite le modalità di sviluppo del confronto e gli archi temporali entro cui le parti non potranno in essere azioni unilaterali rispetto alle iniziative oggetto di esame.

Coerentemente con l’intendimento, già espresso nell’accordo del 28 marzo 2000, di valorizzare le politiche sociali di Gruppo, migliorando nel contempo l’economicità e l’efficienza della gestione dei relativi sistemi organizzativi, la Commissione Welfare proseguirà i suoi lavori per il riesame delle attività sociali.

- Con l’obiettivo di realizzare il corretto dimensionamento degli organici e il coerente remix delle risorse impiegate, tenuto conto dell’esperienza maturata nell’applicazione delle linee operative dell’accordo del 28/3/2000, le parti convengono di utilizzare la mobilità interaziendale nel Gruppo e professionale, la collocazione in mobilità ex lege n. 223/91 e gli inserimenti mirati necessari per consolidare e migliorare il servizio al cliente, obiettivo strategico del Piano.
- L’Azienda dichiara che le iniziative di terziarizzazione, che potranno essere avviate in coerenza con il Piano industriale, sono funzionali alla migliore gestione del business. Pertanto avverranno sulla base della valutazione della strategicità dei singoli segmenti dei mercati di riferimento, della necessità di poter fruire di servizi eccellenti alle migliori condizioni di costo, dell’opportunità di avviare partnership con operatori specializzati. Le parti concordano che verranno realizzati, con cadenza periodica, specifici momenti di confronto in sede di BU/Aziende per l’esame del posizionamento delle singole attività in coerenza con i processi di riorganizzazione descritti dal Piano industriale.

Per quanto attiene alle modalità attuative dei processi di terziarizzazione l'Azienda e le OO.SS., ferme restando le previsioni di cui all'art. 47 della legge n. 428/90, confermano la volontà di ricercare soluzioni consensuali. Pertanto, l'Azienda si impegna ad avviare un confronto preventivo con le OO.SS. firmatarie del presente accordo, rispetto ai termini formali delle procedure di legge, con l'intento di approfondire i criteri utilizzati per la definizione delle cessioni previste. A tale proposito, verranno affrontate anche le tematiche relative alle risorse umane ed agli assetti contrattuali, agli aspetti previdenziali ed assistenziali ed alla rappresentanza sindacale. In particolare l'Azienda si impegna a ricercare, in accordo con il cessionario, per un periodo di tempo definito, soluzioni volte ad evitare l'utilizzo di provvedimenti di riduzione collettiva degli organici ex art. 24 legge n. 223/91.

Infine le parti convengono di realizzare gli interventi analiticamente descritti nelle seguenti linee operative.

Linee operative

Le parti convengono sulla necessità di garantire, nell'arco di durata del Piano, il corretto dimensionamento occupazionale e il necessario mix professionale del Gruppo attraverso progetti per il reimpiego delle risorse supportati da programmi formativi, l'esodo dei dipendenti che non si oppongono alla collocazione in mobilità ex lege n. 223/91 e gli inserimenti mirati necessari a sviluppare i segmenti strategici dell'offerta.

La realizzazione di queste azioni farà sì che gli interventi previsti dal Piano industriale non generino eccedenze strutturali nel triennio 2002-2004.

Mobilità professionale e interaziendale nel Gruppo

- Nelle Aziende del Gruppo proseguirà la riqualificazione professionale, con particolare attenzione al reimpiego in attività dirette delle risorse impiegate in funzioni organizzative destinate ad una contrazione.
- La Commissione Formazione prevista dal Protocollo di Relazioni Industriali si insedierà entro il mese di giugno p.v. con l'obiettivo di esaminare le linee guida dei progetti formativi destinati allo sviluppo e alla riqualificazione delle competenze presenti in Telecom Italia, secondo quanto indicato nel documento "Formazione" allegato alla presente intesa.
- Inoltre essa predisporrà il progetto di una struttura che consenta ai dipendenti del Gruppo Telecom Italia, interessati da processi di mobilità professionale, di accedere (in linea con i criteri del punto D dell'art. 23 del vigente CCNL telecomunicazioni) a percorsi formativi e di affiancamento operativo che prevengano obsolescenza e marginalizzazione professionale.

La partecipazione a specifici percorsi formativi avverrà sulla base dell'analisi delle competenze e delle esperienze lavorative consolidate, in relazione alle prospettive di evoluzione del mercato del lavoro e alla possibilità di ricollocazione all'interno ovvero, con il consenso del lavoratore, all'esterno del Gruppo.

- Per la mobilità fra società del Gruppo, le Parti convengono sull'utilizzo del distacco di cui all'art.8, comma 3 della legge n.236/93. Al riguardo le Parti prevedono che le Funzioni aziendali interessate esaminino preventivamente con i rispettivi organismi sindacali territorialmente competenti: finalità, modalità di utilizzo, durata del distacco e ricollocazione dei lavoratori interessati, ricercandone il consenso nei casi individuali.
- In relazione a specifici processi organizzativi, che comportino mobilità territoriali, le Parti confermano la volontà di procedere ad esami congiunti preliminari, per ricercare come attenuare gli eventuali disagi, tenendo anche conto degli accordi previgenti e delle prassi negoziali in atto nelle Aziende del Gruppo, anche utilizzando le nuove modalità della prestazione indicate nella presente intesa, ove compatibili con le diverse realtà organizzative.

Mobilità ex lege n. 223/91

- Per quanto riguarda l'applicazione della mobilità ex lege n. 223/91, le Parti confermano di volervi ricorrere prevedendo la non opposizione dei dipendenti interessati. Le Aziende del Gruppo interessate avvieranno al più presto, per tutte le provincie coinvolte, le procedure previste dall'art. 24 della legge sopra citata e le Parti si impegnano, entro il 30 giugno p.v., all'esperimento delle stesse in ottemperanza alle norme di legge. Le Parti si rincontreranno entro dicembre p.v., per verificare l'andamento delle adesioni alla mobilità. Sulla base di tale verifica le Aziende interessate potranno avviare nuove procedure, che le parti si impegnano ad esperire tempestivamente.

Fin d'ora si conviene quanto segue:

- a. il numero massimo del personale che, per effetto di tali procedure, sarà collocato in mobilità nelle Aziende del Gruppo Telecom Italia si determinerà per l'effetto dell'applicazione dei criteri sostitutivi di quelli previsti all'art. 5 della legge n. 223/91 e specificamente indicati al punto c di questo paragrafo;
- b. il periodo di cui all'articolo 8, comma 4, l. n. 236 del 1993 per la collocazione in mobilità si intende definito dalla conclusione delle singole procedure al 31 dicembre 2003;
- c. in alternativa ai criteri previsti dall'art. 5, l. n. 223 del 1991, il criterio privilegiato per la individuazione del personale da collocare in mobilità sarà quello relativo alla maturazione, nel corso del periodo di fruizione del trattamento di mobilità, dei requisiti per l'accesso al trattamento pensionistico; la collocazione in mobilità sarà in ogni caso prevista per coloro che, al pari dei precedenti, dichiarino di non opporsi alla stessa. Tale dichiarazione potrà avvenire, su richiesta dell'interessato, alla presenza di un rappresentante delle Organizzazioni sindacali.
- d. Nei confronti dei lavoratori di cui sopra, all'atto della cessazione del servizio, verrà riconosciuto, a titolo di incentivazione all'esodo, quanto previsto dai commi 3 e 4 del paragrafo b "Mobilità ex lege 223/91" del capitolo "LINEE OPERATIVE" di cui all'accordo del 28 marzo 2000.

Quanto sopra definito presuppone che al personale posto in mobilità in virtù del presente accordo, che in tale periodo maturi i requisiti di pensionabilità, si mantenga l'applicazione delle disposizioni attualmente vigenti in materia sia di trattamento pensionistico che di accesso al medesimo. Pertanto le Parti, esperite positivamente le procedure di cui sopra, chiederanno al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali di confermare quanto previsto sul tema dall'Accordo del 28 marzo 2000.

Inserimenti mirati

L'inserimento mirato di risorse, lungo l'arco della durata del piano, è funzionale al corretto dimensionamento e all'adeguamento del mix occupazionale, in particolare per acquisire e sviluppare nuove competenze necessarie allo sviluppo dei segmenti strategici dell'offerta anche contribuendo al progressivo contenimento delle diverse tipologie del lavoro atipico. Questi inserimenti, in particolare nel Mezzogiorno, per lo più rivolti a giovani laureati e diplomati di prima occupazione, avverranno mediante l'utilizzo, ove compatibile, delle fattispecie previste dal vigente CCNL quali l'apprendistato ed i contratti di formazione lavoro.

In questo contesto l'attività della Società Telecontact Center S.p.A. verrà potenziata con l'inserimento di nuovi contratti di formazione lavoro anche mediante la costituzione di una unità produttiva a Caltanissetta, che implementerà il proprio organico mediante contratti di formazione e lavoro offerti prioritariamente, attraverso una specifica selezione, alle risorse operanti presso l'unità produttiva di Atesia di Caltanissetta.

Nelle attività della Rete di Domestic Wireline si prevede di effettuare, progressivamente a partire da inizio 2003, assunzioni di diplomati, in particolare riguardo alle attività di delivery e assurance, per i quali saranno previsti interventi formativi mirati anche utilizzando il contratto di apprendistato così come normato dal vigente CCNL di settore.

Inoltre Telecom Italia Mobile, sulla base delle attuali previsioni di mercato ed in relazione alla conferma del trend storico di turn-over occupazionale, prevede di realizzare nell'arco di Piano assunzioni destinate alle attività di customer care, alla costruzione e all'assistenza tecnica della rete.

Sulla base delle attuali previsioni di mercato, e nel presupposto della realizzazione degli interventi previsti dalla presente intesa, nel triennio 2002-2004 nel Gruppo Telecom Italia verranno effettuate non meno di 2.300 assunzioni.

Su richiesta delle OO.SS., in merito all'eventuale acquisizione di BLU S.p.A. o di parti della stessa da parte di Telecom Italia l'Azienda dichiara la propria disponibilità a porre in essere tutte le possibili soluzioni per il reimpiego nel Gruppo delle risorse acquisite.

Le parti si danno atto che questi nuovi eventuali inserimenti dovranno essere compatibili con gli obiettivi di corretto dimensionamento occupazionale e di remix professionale relativi al piano 2002-2004 e concordati nella presente intesa.

Relativamente alle modalità di inserimento delle risorse provenienti da BLU S.p.A. le parti concordano di realizzare specifici momenti di confronto nell'ambito del sistema di verifiche di seguito indicato.

Le azioni sopra descritte faranno sì che il numero degli inserimenti raggiunga orientativamente le 3.000 unità nell'arco del Piano.

Lavoro atipico

- Nell'ambito dell'osservatorio sul mercato del lavoro, di cui al Protocollo di Relazioni Industriali del 28.3.2000, contestualmente all'analisi delle ipotesi di evoluzione della legislazione in materia di regolazione dei rapporti di lavoro, verrà avviato un censimento delle differenti tipologie di impiego utilizzate nel Gruppo Telecom Italia.
- Nelle singole Aziende, fra le parti firmatarie della presente intesa, si potranno realizzare specifici momenti di confronto sulle modalità di utilizzo delle diverse forme contrattuali di impiego, con specifico riferimento al lavoro temporaneo e alle collaborazioni coordinate e continuative, per le quali in particolare dovranno essere affrontati i temi di ambiente e sicurezza, formazione professionale, prospettive d'impiego e tutele contrattuali.

Nuove modalità della prestazione

Le parti convengono, anche sulla base di esperienze realizzate nell'ambito del Gruppo, sulle opportunità offerte da telelavoro, remotizzazione, part-time, job-sharing. Tali tipologie di lavoro, grazie alla particolarità della collocazione della prestazione, dal punto di vista del luogo (telelavoro, remotizzazione) o del tempo (part-time, job-sharing), possono contribuire a conciliare l'efficienza aziendale con le esigenze personali e sociali dei dipendenti.

Nelle singole aziende/B.U. potranno pertanto essere previsti momenti di confronto per avviare, consolidare o sviluppare il ricorso a tali forme di lavoro.

In particolare le Parti ritengono che, previo confronto in sede aziendale, si possano individuare occasioni di mobilità professionale che consentano la trasformazione di rapporti di lavoro part-time in rapporti full-time, tenuto anche conto della maggiore anzianità di servizio, fermi restando gli obiettivi del corretto dimensionamento occupazionale e del remix professionale del Gruppo.

Assetti contrattuali

In seguito alla definizione del piano di riassetto societario dell'Information Technology di Gruppo, che prevede la concentrazione in IT Telecom S.p.A. delle partecipazioni detenute da Telecom Italia S.p.A. e da Finsiel nelle Società Netsiel, Telesoft, Sodalìa, Netikos e Saritel, sarà definito un coerente assetto contrattuale, individuando le più opportune modalità per l'applicazione del vigente CCNL per le imprese esercenti servizi di telecomunicazione alle diverse realtà che fanno riferimento alla Information Technology di Gruppo.

In particolare, nell'ambito delle procedure sindacali relative all'integrazione societaria in IT Telecom S.p.A., saranno definite l'applicazione del CCNL telecomunicazioni e l'armonizzazione delle differenti condizioni normative e contrattuali, applicate nelle Aziende sopra citate, coerentemente con quanto realizzato in Telecom Italia con le norme di raccordo al CCNL del 19 luglio 2000 successivamente integrate dalle modifiche del 16 luglio 2001.-

Verifiche e approfondimenti

- Il Forum strategico costituirà la sede nella quale realizzare specifici momenti di verifica dell'attuazione del Piano triennale 2002-2004. Tali incontri si terranno con cadenza semestrale a partire dal mese di novembre 2002.
- Nel Forum si approfondiranno gli aspetti relativi alle strategie di presenza internazionale, con particolare riferimento alle scelte di riposizionamento delle attività di Telecom Italia nel settore della telefonia fissa e mobile. Inoltre saranno esaminati, per Domestic Wireline, Mobile, Information Technology Gruppo, Information Technology Mercato, Internet and Media gli avanzamenti delle rispettive strategie industriali, dei progetti di riorganizzazione, dei piani operativi, degli investimenti, nonché le nuove aree strategiche di business.
- Su richiesta di una delle parti potranno altresì essere convocate apposite sessioni del Forum strategico per esaminare, per specifiche Aziende o Business Unit, le eventuali iniziative di riorganizzazione.
- In coerenza con quanto affermato nell'accordo del 28 marzo 2000, in materia di azionariato dei dipendenti, si conferma che il Forum strategico è la sede nella quale verrà esaminata l'evoluzione del relativo quadro normativo italiano e comunitario.
- Tenuto conto delle tematiche trattate nell'ambito del Forum strategico, vengono confermati gli obblighi di riservatezza delle informazioni ricevute previsti dal Protocollo di Relazioni Industriali del 28.3.2000.

TELECOM ITALIA

CGIL

CISL

UIL

FISTel-CISL

UILCOM-UIL

SLC-CGIL

Allegato

FORMAZIONE

Finalità e criteri

La formazione, intesa come strumento di tutela e di sviluppo della professionalità, rappresenta una leva fondamentale per accompagnare i processi di cambiamento.

A questo scopo dovrà avere caratteristiche innovative. Non potrà limitarsi a fornire contenuti di tipo teorico, ma soprattutto conoscenze/capacità di immediata applicazione operativa (dal “sapere” di tipo scolastico, al “saper fare”, al “saper essere” risorsa in azienda). Ogni risorsa dovrà essere resa consapevole del proprio portafoglio di competenze, motivata al perseguimento dell’eccellenza professionale, anche col supporto del responsabile, e resa costantemente adeguata rispetto ai cambiamenti organizzativi e tecnologici e alle condizioni di mercato.

Naturalmente gli interventi formativi avranno caratteristiche diverse in relazione ai diversi momenti del percorso professionale di ciascuno.

Per i nuovi assunti dovrà essere facilitato il rapido inserimento in azienda, fornendo loro non solo le competenze specifiche del ruolo ma anche agevolando la loro integrazione nella compagine organizzativa di riferimento.

Successivamente dovrà essere favorita la crescita professionale anche mediante l’affiancamento on the job e la diffusione delle migliori pratiche di lavoro.

I principali filoni degli interventi formativi saranno:

- Aggiornamento delle competenze di tipo tecnico-specialistico
- Customer Relationship Management, nell’ottica di un approccio customer oriented, sia verso il cliente esterno che verso quello interno in azienda
- Miglioramento delle capacità di coordinamento e valorizzazione delle risorse (coaching).

Metodologia e Organizzazione

Gli interventi formativi verranno erogati attraverso diverse metodologie didattiche: forme di “training on the job”, i consolidati interventi formativi in aula (supportati e integrati da tecnologie multimediali) e l’addestramento on line. Questo consente di intervenire, con momenti formativi in autoapprendimento guidato a distanza, sulle competenze alla base dell’eccellenza operativa nei vari ruoli professionali e ambiti organizzativi. Saranno organizzate aule virtuali asincrone coordinate da responsabili e da tutor esterni. Sono previsti questionari di verifica del gradimento per la rilevazione di eventuali criticità nell’erogazione dei corsi.

L'addestramento on line consente di costruire e di gestire percorsi formativi complessi, di rendere tracciabili apprendimento e crediti formativi, di misurare l'efficacia della formazione e di creare comunità per l'apprendimento collaborativo.

Per l'apprendimento on line Telecom Italia Learning Services è particolarmente qualificata.

T.I.L.S. integra le strutture del Gruppo attive nella formazione (SSGRR, Trainet, Consiel-formazione, i Centri di Formazione di Telecom Italia) e si avvale inoltre della struttura e-Learning di Finsiel.

Con questa integrazione sono state raggiunte la massa critica e le sinergie necessarie a valorizzare l'offerta di servizi di formazione per il Gruppo. Tale offerta viene oggi proposta al mercato esterno, sia della Pubblica Amministrazione che delle aziende private. Essa può consentire, in particolare, di soddisfare le esigenze formative emergenti dagli enti locali nel Mezzogiorno e dalle piccole e medie imprese della zona, sviluppando anche al Sud le potenzialità del sistema a rete tipico del tessuto industriale del nostro paese.

T.I.L.S. è oggi in grado di sviluppare e gestire ogni fase del processo formativo (consulting, assessment, delivery, monitoring...) grazie anche ad avanzate piattaforme tecnologiche e di servizi, con un'offerta particolarmente attenta all'e-Learning, al Knowledge Management e al Lifelong Learning, in linea con le indicazioni comunitarie. _

Entità e articolazione degli interventi formativi (anno 2002)

Domestic Wireline

Rete

Interventi formativi per un totale di circa 1.370.000 ore, rivolti a risorse operanti su processi di Assurance, Delivery e Network Creation, finalizzati all'ampliamento delle competenze tecniche, all'integrazione e ricomposizione professionale e al rafforzamento delle tecniche di gestione e di relazione con la clientela.

Customer Operations

440.000 ore per gli operatori e i coordinatori di tutti i servizi di customer care, per acquisire e perfezionare le tecniche di gestione del cliente.

Commerciale

235.000 ore con queste finalità: consolidare le conoscenze su scenari di mercato, tecniche di vendita, gestione del rapporto con la clientela, nuove offerte commerciali; acquisire elementi di business analysis, market analysis ed economics; sviluppare competenze tecnologiche e aggiornarsi sulle novità nell'offerta di prodotti e servizi.

Servizi Wholesale Nazionali-Internazionali

Circa 16.000 ore di formazione specialistica, collettiva ed individuale, finalizzata a rafforzare le conoscenze relative a scenari di mercato internazionale, information technology e linguistica.

Staff

8.000 ore per consentire, mediante lo sviluppo delle competenze un'utile ricollocazione in altri ambiti organizzativi di staff.

Mobile

In TIM sono previste 650.000 ore di formazione specialistica e linguistica (data la presenza internazionale del gruppo), al netto del *training on the job*. I principali ambiti organizzativi coinvolti saranno il front end (Customer Service, Post Vendita Business), la Rete e i Sistemi Informativi.

Information Technology Gruppo

443.000 ore complessive, così ripartite:

93.000 per il personale di nuovo inserimento;

134.000 di formazione specialistica sulle tecnologie innovative;

31.000 di formazione linguistica;

44.000 di formazione manageriale;

141.000 finalizzate alla riqualificazione/ricollocazione del personale.

Information Technology Mercato

15.500 ore di formazione manageriale in aula con la finalità di consolidare e approfondire le competenze su comunicazione, controllo economico, imprenditoria e marketing attraverso corsi di change management.

7.000 ore di formazione linguistica (inglese), sia a livello base che avanzato.

107.500 ore di formazione specialistica sulle più avanzate tecnologie I.T.: nuove piattaforme per il CRM, il KM, il Datawarehouse; le tecnologie SAP; security; servizi on line (E-Procurement; E-commerce).

Internet & Media

25.000 ore complessive, così finalizzate:

Directories

In ambito commerciale, conoscenza dei nuovi prodotti e servizi e miglioramento delle capacità di gestione, team playing, pianificazione.

Internet

Formazione tecnico-specialistica e manageriale.

Directories Assistance

Sviluppo delle competenze di relazione col cliente.

Office products and services

Orientamento al cliente (customer service/helpdesk), formazione informatica specialistica, gestione delle risorse umane, inglese.

Television

Aspetti tecnici relativi a Amministrazione, Finanza e Controllo, sistemi Informativi, Personale, Affari Legali, Area tecnico- produttiva.