

IPOTESI DI ACCORDO

Il 10 giugno 2003, in Roma

tra

le Società del Gruppo Telecom Italia, rappresentate da Gustavo Bracco, Paolo Maria Fiore, Mariano Fraioli, Davide Montanari, Onofrio Capogrosso, Maurizio Gelletti, Cesidio Mazzenga, Paolo Faieta, Enrico Tosco

e

CGIL-CISL-UIL nazionali e le Segreterie nazionali e regionali di SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL, rappresentate da Nicoletta Rocchi, Anna Maria Furlan, Paolo Pirani, Fulvio Fammoni, Rosario Strazzullo, Riccardo Ferraro, Fulvio Giacomassi, Raffaella Di Rodi, Roberto Barsi, Bruno Di Cola, Giorgio Serao, Pierpaolo Mischi

è stata raggiunta la presente intesa

Premessa

Il 27 maggio 2002 le Parti hanno sottoscritto un accordo con riferimento agli obiettivi del Piano Industriale 2002-2004, mediante il quale il Gruppo si propone di consolidare gli asset industriali e di conseguire gli obiettivi strategici anche attraverso la valorizzazione e riqualificazione delle risorse umane, la ridefinizione dell'organizzazione e la razionalizzazione dei costi.

Nell'ambito del Protocollo di Relazioni Industriali, confermato dall'accordo del 27 maggio 2002, si sono svolte le elezioni delle RSU/RLS in Telecom Italia S.p.A. e sono state avviate in TIM ed in T.I. Sparkle; sono proseguiti i lavori della Commissione Welfare; è stato effettuato il primo incontro dell'Osservatorio sul Mezzogiorno; si sono create le condizioni per cui il Forum Strategico e le altre Commissioni ed Osservatori previsti dal Protocollo avviino al più presto i propri lavori.

Proseguono gli incontri con le rappresentanze sindacali territoriali per assicurare, secondo quanto previsto dall'accordo del 27 maggio 2002, il confronto sull'evoluzione dei processi organizzativi.

E' stata avviata la contrattazione di secondo livello in Telecom Italia S.p.A.

In riferimento alle Relazioni Industriali nel settore delle telecomunicazioni, è stata costituita Asstel, è stato sottoscritto l'accordo per la trasformazione di Telemaco in fondo di settore ed è stata avviata la trattativa per il rinnovo della parte economica del Contratto Nazionale.

La verifica dello stato di attuazione del Piano Industriale 2002-2004 si è sviluppata in una serie di incontri nei quali sono stati esaminati il contesto regolatorio e di mercato, i risultati del Gruppo nel 2002 e gli obiettivi per il 2003, la fusione Olivetti-Telecom e le tematiche relative agli investimenti, al Mezzogiorno, alla ricerca, all'outsourcing, all'occupazione ed al lavoro atipico, con riguardo alle diverse BU e attività operative del Gruppo. In particolare è emerso che:

le aziende di telecomunicazioni operano in un mercato concorrenziale, con una regolamentazione che dovrà uniformarsi a quanto previsto dalle recenti Direttive Comunitarie, che la prevedono solo laddove le tutele antitrust non siano sufficienti ad evitare abusi di posizione dominante.

Anche il settore delle telecomunicazioni, che tendenzialmente cresce più rapidamente del resto dell'economia, risente della prolungata debolezza della domanda aggregata.

La necessità di un equilibrato assetto finanziario impone alle aziende del settore di privilegiare i servizi innovativi e ad elevato valore aggiunto, razionalizzare le partecipazioni e contenere i costi operativi. L'obiettivo di una maggiore redditività consente di irrobustirsi finanziariamente senza intaccare le scelte d'investimento necessarie a mantenere elevata la qualità del servizio e ad introdurre nuove tecnologie.

L'attuale situazione del mercato impone una selezione degli operatori: saranno le aziende caratterizzate da solidità patrimoniale ed economica e dotate di proprie infrastrutture a cogliere le opportunità di crescita che si manifesteranno nei prossimi anni.

In questo quadro Telecom Italia dichiara:

- che sono stati raggiunti gli obiettivi prefissati per il 2002: rafforzamento della competitività, attraverso nuovi prodotti e servizi ed un maggiore orientamento al cliente; maggiore efficienza, preservando gli investimenti e migliorando le politiche di acquisto; rafforzamento della struttura finanziaria;
- che il raggiungimento di questi obiettivi, insieme alla stabilizzazione del rapporto tra i valori azionari di Olivetti e di Telecom Italia, ha consentito di dare avvio alla fusione fra le due società. L'operazione, che semplificherà l'assetto societario del Gruppo, in coerenza con le aspettative espresse dal mercato azionario, è funzionale ad una struttura organizzativa snella e rapidamente adattabile all'evoluzione dello scenario competitivo internazionale;
- che l'incremento di 9 Miliardi di Euro del debito netto complessivo delle due società, dovuto alla fusione, sarà compensato, nel periodo 2003-2004, dalla generazione di cassa e dalla prevista cessione delle directories di Seat.

Per il futuro, al fine di sostenere lo sviluppo, mantenere un adeguato equilibrio occupazionale ed accrescere la competitività, la creazione di valore sarà assicurata rafforzando la struttura finanziaria e facendo leva sugli asset e sulle competenze distintive.

Le priorità della gestione industriale saranno:

- consolidare la leadership nel mercato domestico: nel fisso, fidelizzando la clientela con offerte innovative e stimolando il mercato dei servizi a valore aggiunto e del broadband, in particolare attraverso la tecnologia Adsl; nel mobile, incrementando i volumi di traffico e sviluppando un'offerta di servizi a valore aggiunto coerente con le attese di mercato (mms, community, videofonia), anche introducendo efficacemente la tecnologia UMTS; in internet e nei media attraverso lo sviluppo delle televisioni, dei portali e dei contenuti per internet;
- sviluppare la presenza estera in mercati dove il Gruppo può valorizzare le competenze commerciali e tecnologiche: nel mobile, nell'area latino-americana, in particolare in Brasile; nel fisso, attraverso lo sviluppo della rete broadband pan-europea;
- continuare a perseguire l'efficienza mediante la focalizzazione degli investimenti sull'innovazione e lo sviluppo, il nuovo modello organizzativo, i sistemi di controllo delle spese e dei risultati. L'obiettivo di efficienza da raggiungere nell'arco di piano 2002-2004, pari a 2,6 miliardi di Euro, non modifica gli impegni sul corretto dimensionamento occupazionale ed il remix professionale previsti dall'accordo del 27 maggio 2002.

Anche nell'attuale contesto trovano conferma gli impegni d'investimento relativi al piano 2002-2004, richiamati nell'accordo del 27 maggio 2002.

Lo stato di avanzamento degli investimenti a tutto il 2002 risulta essere così ripartito:

DW 2463 Mln. Euro

TIM 1715 Mln. Euro

ITG 158 Mln. Euro

ITM 30 Mln. Euro

I & M 81 Mln. Euro

Per l'innovazione occorrono investimenti sulla banda larga, in modo da garantire i cambiamenti strutturali della rete necessari a consentire la crescita del flusso di dati. La tendenza a concentrare gli investimenti su innovazione e sviluppo (2/3 del totale nel 2002) verrà accentuata nei prossimi anni ed è funzionale alla rapida diffusione dell'Adsl, all'introduzione dei Servizi a Valore Aggiunto di Fonia, Web Services, servizi broadband e videofonia ed alla diffusione della tecnologia Wi-Fi mediante terminali cordless avanzati. Sono oggetto di valutazione iniziative connesse al segmento del digitale terrestre.

La maggior focalizzazione sull'innovazione fa sì che l'impegno sugli investimenti nell'arco di Piano sia confermato secondo gli indirizzi e nelle quantità previsti nell'accordo del 27 maggio 2002, anche a fronte di un mutato perimetro di Gruppo e dei significativi risparmi raggiunti sui prezzi di acquisto.

Per il Mezzogiorno gli investimenti realizzati nel 2002 (e previsti per il 2003) per la Rete Fissa si attestano sul 27,6 % del totale nazionale.

Oltre la metà dell'impegno investitorio riguarda l'innovazione (data services, fibra ottica ed accesso broad band). In particolare la copertura del Sud per il servizio Adsl si collocherà entro il 2003 su un valore medio del 73% (rispetto ad un valore nazionale del 79%), coprendo così tutti i capoluoghi di provincia. Trova conferma l'impegno del Gruppo a contribuire a che il Mezzogiorno possa cogliere tutte le opportunità offerte dalla net economy. Viene confermato l'interesse a partecipare positivamente, in collaborazione con gli Enti Locali, ad iniziative di sviluppo territoriale la cui attuazione verrà monitorata nell'ambito dell'Osservatorio sul Mezzogiorno.

Gli interventi di remotizzazione, che ad oggi hanno interessato, nel Mezzogiorno, un numero complessivo di circa 270 risorse, troveranno ulteriore sviluppo, nell'arco di Piano, anche in altre aree del Paese, laddove sussistano le condizioni logistiche, impiantistiche e di risorse.

La ricerca è parte integrante dei core business del Gruppo, in considerazione del suo ruolo strategico nel mantenere alle telecomunicazioni il primato nell'innovazione tecnologica. L'incorporazione di TI Lab porta all'interno di Telecom Italia le strategie di ricerca e copertura brevettuale, favorisce la sinergia con Pirelli Lab e consente di rendere disponibile l'innovazione alle diverse aree di business del Gruppo. In particolare questo riguarda, per la rete fissa, l'evoluzione delle reti IP (anche per la trasmissione della voce) e le nuove architetture di reti ottiche ed a commutazione automatica; per le reti fissa e mobile, le Wireless LAN; per internet e la telefonia mobile, la sperimentazione di soluzioni per l'offerta multimediale, le modalità di accesso ai contenuti e di gestione dell'utenza a larga banda, le soluzioni evolute per ambiente di utente.

Il Gruppo Telecom Italia conferma, per l'arco di piano 2002-2004, l'impegno sui core business assunto con l'accordo del 27 maggio 2002. In particolare:

per Domestic Wireline si ribadisce la valenza strategica delle funzioni Rete e Customer Operation.

Per la Rete l'evoluzione organizzativa sta interessando le attività relative allo sviluppo ed alla gestione della piattaforma ed al Customer Service al fine di:

- raggiungere livelli di eccellenza nel presidio tecnologico della piattaforma di rete;
- focalizzare, attraverso lo sviluppo delle competenze di "Customer Relationship Management", gli sforzi operativi in termini di delivery ed assurance del servizio verso il cliente.

L'identificazione della funzione Rete quale asset core di Domestic Wireline, sia per la gestione della Piattaforma Tecnologica sia per il Sistema di Assistenza Totale (SAT), è confermata anche dall'incremento delle quote di attività da internalizzare.

In questo contesto, il ricorso al lavoro delle imprese esterne, oltre a consentire la gestione più efficace degli andamenti non lineari delle attività di assurance e di delivery, è prevalentemente rivolto alla realizzazione degli interventi a minor livello di competenza tecnologica (ad es.: provisioning ed assurance RTG), anche per consentire un miglior presidio diretto delle attività a maggior valore aggiunto (ad es.: impianti a tecnologia xdsl e trasmissione dati).

Infine il ricorso al lavoro esterno consente di far fronte alla necessità congiunturale di un riammodernamento della rete di accesso a supporto dello sviluppo dei servizi ad alto contenuto tecnologico.

L'andamento complessivo del fenomeno sarà oggetto di approfondimento nell'ambito di specifici incontri a livello di Business Unit/territorio.

Le attività di Customer Operation dedicate a tutti i segmenti di clientela sono erogate attraverso i servizi 187, 191 e Info12, avvalendosi fino a saturazione della capacità produttiva delle strutture operanti in ambito Domestic Wireline. In particolare, Telecontact Center opera per la clientela Residenziale, Microbusiness e Standard Care Business; IT Telecom per le attività di supporto in ambito Residenziale e Business e di front end specialistico per il segmento Business; Atesia con funzioni di front end prevalentemente per la clientela Residenziale.

Su tali processi verranno effettuati specifici incontri, a partire dal corrente mese di giugno, a livello di Business Unit.

Riguardo al mercato internazionale, il Gruppo intende rafforzare la propria competitività focalizzandosi su servizi Dati e Internet ad alto valore e ad alta crescita, gestiti su infrastrutture proprietarie. Rientra in questa strategia la costituzione della società Telecom Italia Sparkle, cui sono state conferite le attività relative al Pan European Backbone e ai "Servizi Wholesale Internazionali". Sparkle dovrà servire in particolare operatori di rete fissa e mobile, ISP, aziende multinazionali.

L'IT di Gruppo, avente come missione la fornitura e l'esercizio di prodotti e soluzioni informatiche per il Gruppo Telecom Italia, viene confermata attività core, anche grazie alle sinergie operative, alle razionalizzazioni ed alle ottimizzazioni rese possibili dall'avvenuta fusione per incorporazione delle società Telesoft, Sodalia, Netsiel e Saritel in IT Telecom S.p.A. In particolare, l'attività di detta società si riferisce alle aree: business system support, operation system support, servizi a valore aggiunto, data center. L'adeguamento professionale delle risorse impiegate renderà possibile una progressiva internalizzazione delle attività relative allo sviluppo, attualmente affidate a società di consulenza. Nell'ambito del confronto sindacale in IT Telecom potrà essere monitorato il contributo della società all'attività delle varie realtà del Gruppo.

Nell'ambito del perimetro delle attività strategiche del Gruppo, l'area Internet e Media si baserà su un polo editoriale qualificato e integrabile in una strategia multimediale e multiplatforma. Le reti televisive verranno predisposte al mondo del digitale e dell'interattività. Le strategie di sviluppo di internet andranno perseguite ricercando le opportune sinergie con le altre aree di business e si baseranno, in particolare: sul consolidamento della leadership on line di Virgilio attraverso una qualificazione dei contenuti in vista delle future richieste del mercato del broadband; sull'offerta ai clienti dell'ISP Tin.it, a pagamento, di contenuti e servizi a valore aggiunto; sulla fornitura di contenuti digitali veicolabili attraverso diverse piattaforme.

Tutto ciò premesso

In coerenza con gli obiettivi di Piano e con le valutazioni emerse negli incontri di verifica le parti, nel confermare la centralità delle risorse umane quale fattore strategico per lo sviluppo delle attività del Gruppo, concordano quanto segue.

Il Forum Strategico è confermato quale sede di confronto semestrale sull'avanzamento del Piano Industriale 2002-2004 e sugli eventuali mutamenti del contesto economico finanziario e degli assetti industriali e organizzativi. La prima riunione si terrà entro il mese di settembre 2003.

In tema d'iniziative di terziarizzazione si conferma quanto previsto dall'accordo del 27 maggio 2002, escludendo pertanto di farvi ricorso nell'ottica della soluzione di eventuali problematiche occupazionali. Informazioni sull'argomento verranno fornite con cadenza trimestrale a livello di singola azienda/Business Unit.

Coerentemente con le esperienze finora realizzate, saranno ricercate soluzioni per garantire il monitoraggio degli outsourcing, anche con specifici incontri interaziendali, e la continuità nei trattamenti economici e normativi per i lavoratori interessati.

In tema di terziazioni all'interno del Gruppo (insourcing) l'azienda si impegna a fornire informazioni, nell'ambito di specifici incontri, sulle iniziative già comunicate quali, ad esempio, l'accantonamento dei servizi amministrativi nel CSA di Gruppo e la confluenza di Wholesale Internazionali in T.I. Sparkle.

In coerenza con lo spirito ed i contenuti dell'accordo del 27 maggio 2002, vengono riconfermate le linee operative ivi individuate. L'applicazione di tali linee consente di raggiungere il corretto dimensionamento occupazionale ed il necessario mix professionale del Gruppo mantenendo un adeguato livello di consenso. In particolare:

- la **mobilità professionale ed interaziendale nel Gruppo** è confermata quale leva strategica nella gestione di processi di riorganizzazione.

Essa proseguirà con i necessari interventi di formazione e riqualificazione professionale, avviati nel 2002.

In questo contesto TILS assume il ruolo di coordinamento delle politiche formative del Gruppo, operando in stretta sinergia con le diverse aziende/BU ed orientando la propria offerta anche verso il mercato esterno. TILS si avvarrà delle opportunità offerte dall'avvio di Fondimpresa, cui le società del Gruppo daranno adesione. Fra i compiti assegnati alla Commissione Formazione viene ricompresa l'elaborazione dei Piani Formativi che verranno concordati per le aziende e presentati a Fondimpresa.

Le attività di formazione svolte nel corso del 2002, per un ammontare complessivo di oltre 2 milioni di ore (tra formazione d'aula, on line, e training on the job), hanno riguardato principalmente:

- tematiche specialistiche relative agli specifici business, con particolare attenzione all'orientamento al cliente e all'adeguamento al ruolo del personale di Front End (ad es. Info 12, Customer Relationship Management, Progetto Concorde, Progetto CuORE);
- l'integrazione e lo sviluppo delle conoscenze/competenze distintive per le varie famiglie professionali.

L'azienda è impegnata ad individuare, in tempi brevi e comunque nell'arco di validità del Piano, nel contesto dei futuri progetti di riorganizzazione, anche con occasioni di mobilità professionale, la trasformazione di rapporti di lavoro part-time in rapporti full-time, prevalentemente in ragione della maggiore anzianità di servizio. L'azienda si impegna infine a tener conto di richieste di passaggi da full-time a part-time. Comunque le parti si incontreranno con cadenza semestrale per verificare l'andamento del fenomeno.

- Alla **mobilità ex lege 223/91** si farà ricorso con gli stessi criteri e con le stesse garanzie individuate nell'accordo del 27 maggio 2002. Pertanto, sulla base della verifica svolta sulle adesioni alle prime procedure di mobilità, effettuate nel corso del 2002, le aziende interessate potranno avviare nuove procedure, che le parti si impegnano ad esperire tempestivamente.

- L'azienda continuerà ad effettuare **inserimenti mirati** 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.

Telecontact Center S.p.A. verrà potenziata nel corso del 2004 con l'assunzione di nuovo personale con contratto di formazione lavoro nelle unità produttive di Caltanissetta (dal 1° gennaio 2004) e Catanzaro (dal 1° aprile 2004), dando priorità, attraverso specifiche selezioni, alle risorse di Atesia operanti in tali sedi.

- **Lavoro atipico:** le parti, con specifico riferimento al lavoro temporaneo ed alle collaborazioni coordinate e continuative, proseguiranno il confronto avviato al fine di disciplinare i temi relativi ad ambiente e sicurezza, formazione professionale, prospettive d'impiego e tutele contrattuali.

In riferimento all'utilizzo del lavoro temporaneo, le parti, anche in base all'esperienza di IT Telecom, confermano, a fronte della necessità, da parte di un'azienda, di assumere figure professionali compatibili, la possibilità di attingere prioritariamente al bacino dei lavoratori interinali in essa impiegati.

Per quanto riguarda il ricorso alle collaborazioni coordinate e continuative nell'ambito della società Atesia, le parti si incontreranno entro il prossimo mese di ottobre per verificare, per detta società, il progetto relativo alla missione, agli assetti futuri, ai rapporti con le altre realtà del gruppo e alla possibile evoluzione normativa e dei rapporti di lavoro.