



## VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 22 giugno 2023, in videoconferenza presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, si è tenuto un incontro per l'espletamento della fase amministrativa della procedura di licenziamento collettivo avviata Vodafone Italia S.p.A. in data 12 aprile 2023.

Hanno partecipato:

- Per il Ministero del lavoro e delle politiche sociali: Emanuela Cigala, dirigente della Divisione IV della Direzione Generale dei rapporti di lavoro e delle relazioni industriali, e Francesca Girimonte, funzionaria della medesima Divisione;
- Per Vodafone Italia S.p.A.: Silvia Cassano, Giovanni Saracino, Marco Bianco;
- Per Assolombarda: Matteo Carbonera;
- Per Unindustria: David Delli Iaconi;
- Per Slc Cgil: Daniele Carchidi;
- Per Fistel Cisl: Daniele Bonanno;
- Per Uilcom Uil: Massimiliano Flomi;
- Per Ugl Telecomunicazioni: Luigi Le Pera
- Per Cobas Lavoro Privato: Valeria Viletto.

Sono altresì presenti le strutture territoriali e le RSU dei siti interessati.

### PREMESSO CHE

1. In data 12 aprile 2023, Vodafone Italia S.p.A. ha avviato ai sensi degli artt. 4 e 24 della legge n. 223/1991, una procedura di licenziamento collettivo nei confronti di n. 1003 lavoratori, i cui profili professionali e sedi sono specificati nella lettera di avvio della procedura.
2. I motivi e le ragioni che hanno determinato la situazione di eccedenza, nonché i motivi tecnici, organizzativi e produttivi che non consentono soluzioni alternative ai licenziamenti del personale dichiarato in esubero sono stati illustrati nella citata comunicazione di avvio della procedura, che qui si intende integralmente richiamata.
3. Con successiva lettera prot. n. 6444 del 25 maggio 2023, la Società ha comunicato la conclusione della fase sindacale con esito negativo e, pertanto, le Parti sono state convocate in data odierna per l'espletamento della fase amministrativa.
4. La presente riunione segue ai precedenti incontri tenutosi presso il Ministero del Lavoro in data 5 giugno e 14 giugno 2023. Nel corso di quest'ultima riunione le Parti si sono confrontate sulle motivazioni oggetto della presente procedura e hanno condiviso l'opportunità di un rinvio alla data odierna, al fine di verificare la possibilità di una soluzione condivisa e confermare, all'esito delle consultazioni delle OO.SS. con le Assemblee dei lavoratori, i contenuti dell'ipotesi di accordo prodotta nell'incontro del 14 giugno

u.s.

5. All'esito dei confronti tra le Parti in sede sindacale e ministeriale è emerso quanto segue:

- La Società e le OO.SS. – nella comune consapevolezza della necessità di interventi strutturali a sostegno dell'intero Settore – hanno costruito una strategia condivisa per gestire fasi di transizione come quella attuale, attraverso Accordi qualificati dall'obiettivo di fornire prospettive professionali utili a valorizzare le capacità e le competenze in capo alle lavoratrici ed ai lavoratori Vodafone, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'implementazione di percorsi continuativi di *upskilling* e *reskilling* in tutte le aree aziendali, anche grazie al ricorso a leve di politiche attive.
- Per far fronte alla contrazione succitata, per consentire investimenti necessari a garantire la sostenibilità del business nonché per competere con le evoluzioni dei modelli di mercato e di servizio, la Società e le OO.SS. hanno intrapreso un percorso volto a identificare strumenti non traumatici, attraverso un confronto che ha dato rilievo al consolidato modello di relazioni sindacali presente in azienda. Infatti, già a partire dal 2019, le Parti hanno sottoscritto diversi Accordi quali a titolo esemplificativo:
  - Accordo per la gestione degli esuberi di personale attraverso il criterio della non opposizione,
  - Accordo riguardante la riduzione collettiva dell'orario di lavoro attraverso un contratto di solidarietà di tipo difensivo per la durata di 12 mesi, poi prorogato di ulteriori 6 mesi, volto a scongiurare esuberi del personale anche mediante azioni mirate di riconversione professionale (*reskilling* e *upskilling*) e di *insourcing* di attività;
  - Accordi relativi all'utilizzo di strumenti di politiche attive del lavoro volti a garantire ai lavoratori l'acquisizione effettiva di competenze coerenti con il piano di trasformazione ed a traguardare un cambio mix generazionale all'interno del perimetro aziendale. Grazie a tali azioni, è stato possibile riqualificare ca. 1.000 dipendenti, 330 dei quali a fronte di internalizzazioni di attività (c.d. *reskilling*).
- Tutte le azioni sopra descritte hanno contribuito in maniera necessaria ma non sufficiente a ridefinire il perimetro occupazionale in modo sostenibile, ragione per la quale ad oggi risultano ulteriori 1.003 posizioni, come esplicitati nella lettera di apertura della procedura ai sensi degli articoli 4 e 24 della l. n. 223 del 1991, per i quali si rende necessario la ricerca di soluzioni idonee ad affrontare gli esuberi dichiarati.
- A seguito dei diversi incontri tra le Parti nel corso dei mesi di marzo, aprile e maggio, tenuti al fine di approfondire l'andamento economico e di mercato dell'azienda ed i relativi effetti sul business, si è convenuto sulla necessità di una profonda e rapida trasformazione e modernizzazione del modello operativo aziendale per continuare ad investire e a competere in modo sostenibile attraverso le azioni e gli investimenti che l'azienda sta mettendo in campo, con l'obiettivo di rafforzare la relazione con i Clienti attraverso la qualità distintiva dei servizi offerti.
- Al riguardo, infatti:
  - il call center in Italia continuerà ad essere un asse di differenziazione di VF rispetto ai competitor, pur sostenendone l'evoluzione verso un modello maggiormente sostenibile e snello, conservando in VF Italia le attività a maggiore valore aggiunto (ad esempio: assistenza per servizi

di rete fissa, Clienti Business), nonostante una continua riduzione dei contatti sul CC dovuta sia al cambio di abitudini dei consumatori e clienti sia alla progressiva digitalizzazione dei processi e delle interazioni;

- La rete continuerà ad essere elemento fondante della strategia di Vodafone Italia, attraverso investimenti necessari ad assicurare la superiorità dei servizi di connettività mobile e fissa;
  - Nel mercato Consumer, Vodafone continuerà il percorso di radicale semplificazione e trasparenza delle offerte – sempre più centrate sulla convergenza e i servizi «*beyond connectivity*» - e della Customer Experience, attraverso la digitalizzazione dei canali e delle interazioni che renda l'esperienza sempre più distintiva e all'altezza delle aspettative dei Clienti;
  - Nel mercato Business, per sostenere ed accelerare la crescita, Vodafone proseguirà nel rafforzamento del proprio posizionamento come abilitatore della trasformazione delle aziende italiane e della Pubblica Amministrazione, ottimizzando i canali di vendita in favore di una maggiore produttività e automatizzando i processi e le operations a supporto.
6. Pertanto, le Parti, dopo un'attenta ed approfondita disamina del contesto, per completare la trasformazione del modello operativo di Vodafone Italia e al contempo gestire in modo socialmente responsabile e non traumatico le necessità di cui ai punti che precedono, hanno convenuto di definire con accordo la procedura di licenziamento alle condizioni di seguito precisate e la Società ha ridefinito il numero degli esuberanti in un numero massimo di 500 lavoratori.

### **TUTTO CIÒ PREMESSO, LE PARTI CONCORDANO QUANTO SEGUE**

- A) Le premesse costituiscono parte integrante del presente accordo.
- B) Le Parti concordano di concludere la procedura di licenziamento collettivo, avviata dalla Società Vodafone Italia S.p.A. in data 12 aprile 2023, con accordo avente ad oggetto il licenziamento di un numero massimo di n. 500 dipendenti, nell'ambito dei profili professionali dichiarati in esubero nella lettera di avvio della procedura.
- C) I licenziamenti potranno essere effettuati con l'unico criterio della non opposizione al licenziamento, sino alla data del 31 ottobre 2023, concordando le Parti sulla deroga ai termini previsti, ai sensi dell'art. 8, comma 4, della l. 236/1993.
- D) Per i lavoratori che non si opporranno al licenziamento, sono previsti strumenti di sostegno per la cui misura e modalità di erogazione si rinvia alla separata intesa sottoscritta a latere tra le Parti.
- E) Le Parti al fine di realizzare i comuni intendimenti di cui al punto 5 delle premesse, adotteranno gli strumenti di seguito descritti:

#### **1) CONTRATTO DI SOLIDARIETA'**

Le Parti, in data odierna, hanno sottoscritto un Contratto di Solidarietà difensiva ai sensi e per le finalità di cui all'art. 21 del D.lgs. n. 148/2015 e s.m.i., che perciò interesserà 4.486 dipendenti ai cui rapporti di lavoro trova applicazione il vigente CCNL per le imprese esercenti servizi di Telecomunicazioni.



La riduzione oraria, di tipo verticale, sarà attuata come media su base mensile fino alla misura massima del 25%, a settimane intere, per le aree operative del Call Center e del Customer Fulfillment, e del 5% per tutte le restanti Aree, su base giornaliera nella giornata del venerdì, ad esclusione di quelle specificamente individuate in detto Contratto (IT e Sales e Pre-Sales VBI che presidiano i territori).

Le Parti si impegnano a definire, entro la data di decorrenza degli effetti del Contratto di Solidarietà, le modalità più idonee di sostegno al reddito con esclusivo riferimento ai settori maggiormente interessati dalle riduzioni collettive dell'orario di lavoro.

Come previsto dall'Accordo fra le Parti dello scorso 6 dicembre 2022, restano invariati i principi ed i modelli di alternanza fra le giornate di lavoro svolte in modalità Smart Working e quelle da svolgere in presenza.

L'articolazione oraria, la pianificazione e le modalità di gestione della riduzione sono disciplinate nel suindicato Contratto di Solidarietà Difensiva, che avrà durata di 12 mesi con decorrenza dal 1° luglio 2023 al 30 giugno 2024, eventualmente prorogabili di ulteriori 6 mesi previo accordo con le OO.SS. Nazionali.

Nelle aree interessate dal 25% della riduzione collettiva dell'orario di lavoro, i dipendenti interessati saranno coinvolti in attività formative, per 2 giorni durante i 5 giorni in cui i dipendenti saranno collocati mensilmente in Solidarietà.

Al fine di abilitare il nuovo modello operativo, i principali stream formativi potranno riguardare la conoscenza della lingua inglese, contenuti funzionali ad implementare l'Employability delle lavoratrici e dei lavoratori, con percorsi formativi riguardanti temi di Customer Centricity, Data Analytics, Hybrid Working e Strumenti di collaborazione.

Le giornate di ferie che verranno sovrascritte dai periodi di solidarietà, dovranno essere ripianificate e fruitive dai lavoratori entro il 31 marzo 2024.

Al riguardo, resta garantita la fruizione e lo svolgimento di non meno di una settimana continuativa di ferie estive già pianificate durante i mesi di luglio e agosto, senza sovrapposizione della Solidarietà. In tale periodo non saranno previste giornate di formazione.

La Società disporrà l'anticipazione ai dipendenti interessati, alle singole scadenze mensili, del trattamento di integrazione salariale.

## 2) VALORIZZAZIONE DELLE PROFESSIONALITA' AZIENDALI

L'Azienda, in continuità con quanto sperimentato tramite Accordi Collettivi nel corso degli ultimi anni come modalità di gestione socialmente sostenibile dei perimetri occupazionali durante le fasi di transizione come quella attuale, e tenendo conto del D.M. 94033 del 2016, conferma di procedere a partire dal corrente anno:

a. con l'internalizzazione di attività attualmente eseguite in outsourcing;

b. gestendo la copertura delle posizioni e delle vacancies interne attraverso l'utilizzo e la valorizzazione delle professionalità presenti nel perimetro aziendale e con il conseguente effetto di ridurre i perimetri di esuberi dichiarati in apertura della procedura ex artt. 4 e 24 legge n. 223/1991 complessivamente per 200 risorse entro il 2024, ed ulteriori 100 nel 2025 non facenti parte degli attuali esuberi dichiarati in apertura della procedura avviata lo scorso 12 aprile.

Perciò l'Azienda, nel continuare a garantire la selezione delle risorse mediante processi trasparenti ed oggettivi, procederà con la pubblicazione di appositi Job Posting dedicati prioritariamente ai ruoli individuati nelle griglie allegate alla lettera di cui alla procedura suindicata.

Quindi, per i casi di cui alle lettere a) e b) che precedono, nel corso del corrente anno fiscale verranno individuate risorse in possesso – al momento della candidatura – di competenze coerenti ed affini a quelle ricercate per i nuovi ruoli e/o che svolgono attività contigue ed assimilabili a quelle di destinazione, predisponendo specifici percorsi di reskilling a seconda dei gap di competenze, rilevati in fase di selezione, fra il set di competenze possedute ed acquisite nel corso dei vari percorsi professionali e quelle attese per i nuovi ruoli. Le risorse in tal modo selezionate saranno inserite in appositi programmi di formazione, incentrati maggiormente su formazione di tipo on the job, di durata trimestrale, utili a finalizzare il processo di reskilling rispetto ai ruoli di atterraggio.

Tenuto conto di quanto sopra, nel considerare le diverse tipologie di attività e posizioni che potrebbero essere via via oggetto di copertura tramite il processo sin qui descritto, i criteri di selezione suindicati terranno conto, nell'ambito dell'intero perimetro aziendale ed a parità di idoneità, dapprima del bacino di risorse che a partire dal 2019 sono state destinatarie di percorsi di reskilling.

### 3) PENSIONAMENTO ANTICIPATO

Al fine di stimolare un cambio mix generazionale all'interno del perimetro aziendale, e per garantire alle risorse prossime alla maturazione del diritto alla pensione il godimento anticipato del trattamento pensionistico, come misura di accompagnamento le Parti individuano quella prevista dall'art. 4 Legge n. 92/2012 e , che sarà attivata in favore di un numero massimo di 50 lavoratori che maturano i requisiti per la pensione di vecchiaia/anticipata entro i 60 mesi successivi alla risoluzione del rapporto di lavoro.

In tale ambito, per le adesioni all'isopensionamento e le relative cessazioni dei rapporti di lavoro, vengono individuate due finestre entro le seguenti date:

- 31 dicembre 2023,
- 31 marzo 2024.

La mancata adesione nella prima finestra di uscita, avendo maturato i requisiti necessari, non consente l'automatico accesso alla finestra successiva.



Le Parti si impegnano a definire le modalità più idonee a sostenere il potere di acquisto degli interessati rispetto alle differenze economiche fra il trattamento isopensionistico ed il trattamento pensionistico mediamente presunto nel momento di passaggio in pensione.

Nell'ipotesi in cui intervengano modifiche normative rispetto ai requisiti di accesso al trattamento pensionistico nonché nel caso di incremento dell'aspettativa di vita superiore a quello tempo per tempo vigente previsto dalla tabella tecnica di accompagnamento al decreto legge n. 201 del 2011, a favore dei dipendenti già titolari del trattamento di cui all'art. 4, Legge Fornero, l'erogazione di quest'ultimo proseguirà a carico del datore di lavoro per l'ulteriore periodo necessario alla maturazione del diritto a pensione, fermo restando il succitato limite massimo dei 60 mesi.

Le Parti concordano altresì di utilizzare lo strumento di pensionamento anticipato c.d. "opzione donna" per tutte quelle lavoratrici in possesso dei requisiti previsti dal nuovo comma 1 bis all'art. 16 del D.L. n. 47/2019 introdotto dalla Legge di bilancio 2023 (lavoratrici che, entro il 31 dicembre 2022 hanno maturato un'anzianità contributiva pari o superiore a 35 anni; hanno almeno 60 anni di età).

#### 4) ALTRI STRUMENTI PER LA GESTIONE SOCIALMENTE SOSTENIBILE DEI PERIMETRI OCCUPAZIONALI

In aderenza al modello relazionale che caratterizza il sistema di Relazioni Industriali di Vodafone, le Parti concordano di definire le più opportune misure di accompagnamento del personale interessato dagli esodi, contemperando le esigenze di sostenibilità economica e industriale con quelle personali e professionali delle lavoratrici e dei lavoratori coinvolti.

Perciò, le Parti si impegnano a individuare le soluzioni tecniche utili a garantire la copertura dell'Assistenza sanitaria aziendale in qualità di soci beneficiari del Fondo Solidarietà Interna Omnitel Vodafone, delle lavoratrici e dei lavoratori aderenti alle iniziative di risoluzione consensuale ovvero di pensionamento anticipato, nei due anni successivi alle cessazioni dei rapporti di lavoro ed alle medesime condizioni applicate in vigenza di detti rapporti.

Ai colleghi e le colleghe interessati alla partecipazione a Bandi di concorso pubblici, l'azienda metterà a disposizione specifici percorsi di formazione di base, utili alla preparazione a dette selezioni.

Nell'ottica di proseguire con il piano di valorizzazione delle competenze e professionalità maturate attraverso specifiche azioni d'intervento mirate alla riconversione professionale del personale operativo, la Direzione COPS si impegna a valutare ulteriori azioni di formazione e reskilling del personale operativo finalizzate alla riconversione professionale su ambiti di business ad alto valore aggiunto (come ad esempio, Clienti convergenti, Clienti Business, Clienti Corporate, etc.) nonché su attività specificamente rilevanti in ottica di





customer experience e customer loyalty (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: reclami, fatturazione, mobile consumer assurance).

I volumi e gli impatti delle azioni di formazione e reskilling saranno pianificati nel corso dell'anno fiscale 2024 (FY 24), tenuto anche conto dell'andamento del business e delle esigenze operative e di mercato. Vodafone Italia condividerà con le Parti sociali l'andamento delle specifiche azioni intraprese al fine di darne piena contezza e visibilità.

- F) Le Parti al fine di contribuire ad una efficace e costruttiva gestione delle Relazioni Industriali, hanno convenuto di avviare un percorso di monitoraggio costante, attraverso momenti di verifica periodica, che si svolgeranno di norma con cadenza mensile a livello Territoriale. Durante tali incontri l'Azienda informerà le Organizzazioni Sindacali e le RSU relativamente al flusso dell'andamento occupazionale con riferimento ai profili professionali, ai relativi livelli inquadramentali e alle aree interessate. Di norma, con cadenza bimestrale si terranno incontri a livello Nazionale, volti a determinare una responsabile gestione del Piano e degli strumenti in esso previsti.

Le Parti, tenendo conto dell'internalizzazioni di attività oggetto del presente Accordo, si rendono disponibili a tenere in considerazione anche azioni condivise riguardanti l'organizzazione del lavoro.

Al riguardo le Parti riconfermano l'importanza di avere un modello di Relazioni Industriali che in via preventiva e condivisa si adoperi per cercare soluzioni sostenibili ed idonee a gestire le tematiche che si presentano di volta in volta.

Con la sottoscrizione del presente verbale le Parti si danno atto di aver concluso, con esito positivo, la procedura di cui agli artt. 4 e 24 della legge n. 223/1991.

Il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali dichiara conclusa, con accordo, la procedura di esame congiunto di cui agli artt. 4 e 24 della legge n. 223/91.

Letto, confermato e sottoscritto.

MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI

VODAFONE ITALIA S.P.A.

SLC CGIL

ASSOLOMBARDA

FISTEL CISL

UNINDUSTRIA

UILCOM UIL

UGL TELECOMUNICAZIONI



COBAS LAVORO PRIVATO

RSU