

## VERBALE DI ACCORDO

Roma, 13 marzo 2014

tra

Telecom Italia S.p.A.

e

le OO.SS. SLC-CGIL, FISTel-CISL e UILCOM-UIL Nazionali e Territoriali unitamente al

Coordinamento nazionale delle R.S.U.

premesso che

- Telecom Italia si avvale di una rete commerciale di vendita diretta composta da:
  - 29 negozi sociali che operano con personale dipendente Telecom Italia;
  - 15 Flagship Store che fanno capo alla società TLC Commercial Services a sua volta interamente controllata da Telecom Italia S.p.A.;
  - circa 200 negozi appartenenti alla società 4G Retail, anch'essa controllata interamente da Telecom Italia S.p.A tramite TLC Commercial Services;
- i 14 Flagship Store e TLC Commercial Services confluiranno nella società 4G Retail attraverso una fusione per incorporazione concentrando così tutto il canale diretto di commercializzazione mass market, diverso dai negozi sociali, in un unico polo organizzativo (il Flagship Store di Taranto verrà superato);
- i 29 negozi sociali, diversamente dagli altri due canali (4GR e Flagship Store), continuano a registrare risultati di commercializzazione e produttività che non garantiscono la sostenibilità economica delle relative strutture;
- è necessario rendere più efficiente il canale dei negozi sociali attraverso:
  - l'incremento della redditività, della produttività e della qualità delle acquisizioni su fisso, mobile e offerta convergente per il mercato consumer e business;
  - la razionalizzazione dei costi strutturali, da perseguire tramite la riduzione del numero dei punti vendita;

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Multiple handwritten signatures and initials at the bottom of the page*

- l'azienda si impegna ad intervenire entro il 2014 sull'aggiornamento dei sistemi informativi presenti nei negozi, sulla revisione dei processi e delle procedure con l'obiettivo di ridurre l'operatività non commerciale degli addetti;
- le parti esprimono apprezzamento in merito alle iniziative messe in campo con gli accordi del 27 marzo 2013 per il rilancio ed il recupero di competitività negli ambiti organizzativi di Caring Services e Open Access, perseguito anche attraverso soluzioni innovative e socialmente compatibili;

le parti convengono

- di avviare, anche per i negozi sociali di Telecom Italia S.p.A., un percorso di comune coinvolgimento che, partendo dal modello sviluppato con gli accordi del 27 marzo 2013, identifichi le migliori soluzioni per il rilancio del canale di vendita. Tali soluzioni dovranno garantire il recupero di competitività commerciale, il mantenimento di una alta qualità del servizio, di produttività ed efficienza, l'incremento dei margini ed il contenimento dei costi generali per rendere il canale stesso economicamente sostenibile mantenendolo all'interno del perimetro societario di Telecom Italia S.p.A. come asset aziendale prestigioso e profittevole;

- di razionalizzare la rete di vendita interna attraverso il superamento dei seguenti 7 punti vendita considerati non più strategici né profittevoli:

- Torino - Corso Racconigi
- Mestre - Via Poerio
- Cagliari - Via Alghero
- Roma - Via del Tritone
- Napoli - Piazza Bovio
- Messina - Viale San Martino
- Milano - P.zza Einaudi

Gli stessi resteranno in esercizio fino alla estinzione dei contratti di locazione.

- di garantire al personale operante nei punti vendita in chiusura di cui al punto precedente, a seconda delle specifiche professionalità, la ricollocazione in altri negozi, nei progetti di internalizzazione di Consumer e Business, nelle strutture della Divisione Caring Services, di Open Access e in altri ambiti aziendali;

- di confermare l'operatività dei restanti 22 punti vendita investendo nel ricambio del mix professionale e delle competenze attraverso:

- l'avvio di un piano di job rotation finalizzato all'inserimento nei negozi sociali di risorse in possesso di comprovate attitudini commerciali, da individuare prioritariamente nella Divisione Caring Services con particolare riguardo al personale part-time;
- la previsione di uno specifico piano formativo dedicato al personale neo inserito per sviluppare le competenze richieste dal nuovo ruolo;
- la ricollocazione delle risorse dei negozi sociali che ne facciano richiesta, nei progetti di internalizzazione di Consumer e Business, nella Divisione Caring Services, in Open Access e in altri ambiti aziendali;

*Handwritten notes on the left margin:*  
 ca  
 1107  
 (circled)  
 4  
 D

*Handwritten notes on the right margin:*  
 1107  
 (circled)  
 (circled)  
 (circled)  
 (circled)

*Handwritten signatures at the bottom:*  
 (multiple signatures in blue ink)



• di modificare, nell'ambito di specifici esami congiunti a livello territoriale, la turnistica e la disciplina attualmente in vigore in tema di orario di lavoro prevedendo la possibilità di modulare la prestazione lavorativa in base alle peculiarità commerciali di ogni singolo punto vendita con i seguenti criteri:

- un presidio orario massimo dalle 6,00 alle 22,00 dal lunedì alla domenica, compresi i giorni festivi infrasettimanali, per i negozi ubicati in luoghi di forte interesse commerciale e alta concentrazione di pubblico, quali a titolo esemplificativo, aeroporti e stazioni ferroviarie;
- un presidio orario dalle 9,00 alle 20,00 dal lunedì alla domenica compresi giorni festivi, di norma, per i restanti negozi sociali;
- l'apertura domenicale flessibile, da definire in base alla pedonabilità della sede, per picchi di attività o eventi commerciali specifici (lancio di nuovi prodotti/servizi o campagne di vendita), per i negozi ove la stessa non sia stata già adottata;
- l'introduzione di nuovi turni sfalsati e spezzati con intervallo tra un semiturno e l'altro;
- la previsione di aperture e chiusure del punto vendita anche da parte di un solo addetto in presenza di tutte le necessarie misure di salvaguardia del personale.

Sempre a livello territoriale, sarà oggetto di accordo tra le parti l'articolazione della prestazione lavorativa su 6 giorni;

• di estendere l'abilitazione alle operazioni di cassa a tutte le risorse che operano all'interno dei punti vendita;

• Eventuali ritardi, fino a 29 minuti mensili, rispetto all'inizio dell'orario di lavoro verranno recuperati nella medesima giornata, fatta salva l'esigenza di rispetto dell'orario di apertura.

Nel caso in cui il ritardo coincida con l'inizio dell'ultimo turno oppure il recupero non possa essere effettuato nella stessa giornata del ritardo, il recupero avverrà nel primo turno utile.

Le parti si impegnano a ridefinire a livello territoriale le nuove matrici orarie mediante esami congiunti entro il 15 aprile 2014 sulla base di quanto sopra indicato.

Entro il 30 giugno p.v. si darà conseguentemente corso:

- al piano di job rotation finalizzato ad inserire nei negozi sociali risorse in possesso di comprovate attitudini commerciali
- alla ricollocazione delle risorse dei negozi che hanno fatto richiesta, nei ruoli previsti nei progetti di internalizzazione di Consumer e Business, nella Divisione Caring Services, in Open Access e in altri ambiti aziendali;

Tale percorso gestionale, compreso quello relativo al personale dei negozi in chiusura, sarà oggetto di un'informativa a livello territoriale.

A decorrere dal 1 luglio 2014, per effetto dell'applicazione delle nuove turnistiche che ottimizzeranno la presenza del personale nei momenti di maggior affluenza della clientela, per i 22 negozi sociali non interessati alle chiusure la percentuale di sospensione dell'orario di lavoro per solidarietà passerà dal 9,23% al 6,15%.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

Le parti si confronteranno a fine giugno 2014 per valutare le misure da porre in essere nei confronti di eventuali punti vendita, i quali, a conclusione del suddetto percorso, non saranno nelle condizioni di poter assicurare la necessaria operatività, in quanto all'uscita volontaria del personale dai negozi non corrisponderà l'ingresso di un numero di risorse adeguato a garantire il funzionamento del punto vendita.

In tale occasione le parti valuteranno altresì le soluzioni normative da adottare per la gestione di eventuali picchi di attività riscontrati.

Le parti convengono che i piani di incentivazione del personale dei negozi verranno comunicati e resi operativi entro il primo mese del periodo al quale si riferiscono.

Le parti convengono che gli effetti degli interventi organizzativi sopra descritti saranno oggetto di una verifica da effettuarsi entro febbraio 2015. Gli esiti di tale verifica, che dovranno riscontrare l'applicazione del presente accordo, costituiranno elemento di valutazione rispetto all'ipotesi di attuazione del piano alternativo che prevede la confluenza dei negozi sociali in 4G Retail.

Letto, confermato e sottoscritto

per la TELECOM ITALIA S.p.A.

*Andrea Caporaso* *Melnyk* *Stigazzi* *Mejda*

per la SLC-CGIL

*Benari* *isocardi*

per la FISTel-CISL

per la UILCOM-UIL

*Belletti* *gk*

per il Coordinamento nazionale R.S.U.

*Comodori*

*Roberto* *Ugo* *Alfonso* *Alfonso*

*SO* *Alfonso* *Alfonso* *Alfonso*

*Morini*