

**SLC** - **CGIL** Sindacato Lavoratori **Comunicazione**  
**FISTel** - **CISL** Federazione Informazione **Spettacolo e Telecomunicazioni**  
**UILCOM** - **UIL** Unione Italiana Lavoratori della **Comunicazione**

---

## **COMUNICATO NAZIONALE VODAFONE**

Martedì 23 Febbraio presso AssoLombarda Vodafone ha presentato il piano industriale alle OO.SS Nazionali, strutture territoriali ed RSU.

La competizione e la forte compressione dei prezzi fa sì che i ricavi del settore siano attestati su valori ampiamente al di sotto del 2011, con il mercato che ancora oggi soffre di offerte al massimo ribasso.

Tutto questo ha comportato una flessione del settore di circa un - 4% fino al 2012 per poi scendere fino ad un -14% nel 2013 e risalire ad un -7% nel 2014, non è stato fornito nessun dato per il 2015.

Vodafone ha una quota di mercato paritaria a TIM e si attesta tra il 32/33% sul mercato mobile, mostrando anche una leggera crescita nel fisso.

Gli investimenti hanno di fatto potenziato e sviluppato la rete 4G aumentando l'uso della stessa da parte dei clienti passando da un 10 al 40% con una copertura outdoor del 94%. Sulla parte fissa sviluppo esponenziale della fibra con arrivo a casa del cliente in città come Milano, Bologna e Torino.

Parallelamente nel call center è stata rilanciata la relazione con il cliente con il programma CARE (Connectivity, allways, rewarding, easy), cioè l'intenzione dell'azienda di proporre ai clienti la rete migliore, offrendo a quelli non soddisfatti un rimborso o una compensazione con altri servizi.

E' nelle intenzioni dell'azienda il rilancio del ruolo strategico dei call center inhouse (CXX) come centri di competenza di eccellenza con maggiore responsabilità degli operatori Vodafone nella gestione E2E ( end to end ) con il cliente. Il call center ha focus anche nel massimizzare la digitalizzazione del cliente e far evolvere le classiche richieste di assistenza telefonica.

L'azienda prevede una contrazione dei volumi causa self care e una limitata attività di Tele2, che avrà un minimo di impatto sugli outsourcer, poiché come call center inhouse Vodafone avrà attività ad alto valore sul mercato Italiano.

L'azienda conferma che il progetto SPRING si conclude quest'anno. Adesso verrà realizzato un maggiore focus nella manutenzione dei dati, con spostamento del traffico dalla rete GSM a quella 3G permettendo di liberare frequenze pregiate, nonché spostare sempre più il cliente nell'uso del 4G dove la miglior connettività facilita l'uso di internet e di conseguenza più uso di dati.

Per quanto riguarda i partner esterni l'azienda continuerà la collaborazione per la manutenzione delle attività.

Riguardo l'occupazione i dati si attestano su 6835 lavoratori di cui la maggioranza popolazione donna, 175 neo laureati assunti durante l'anno con leggera prevalenza di popolazione maschile. L'azienda ha fornito i dati sulla formazione che riteniamo apprezzabile ma ancora insufficiente. Durante l'anno 570 lavoratori hanno cambiato mansione di cui 48 per crescita verticale.

Alla luce di quanto sopra esposto, come OO.SS Nazionali abbiamo ribadito la necessità di un confronto più stringente in materia di riqualificazione e professionalizzazione, mantenendo inalterato il perimetro occupazionale aziendale. Abbiamo richiesto all'azienda l'opportunità di rinnovare il premio di risultato per il prossimo triennio.

L'azienda, sulla base delle nostre reiterate richieste, ha confermato la volontà di aprire in tempi rapidi un tavolo sul Premio di Risultato, ha confermato la non modifica del perimetro occupazionale ed ha assicurato che il progetto Global non avrà ripercussioni in Italia. Altresì ha confermato la volontà di inserire nel customer nuove risorse. Successivamente al confronto sul PdR seguirà un confronto sul call center.

Per quanto riguarda la rete, le OO.SS. hanno inoltre posto l'attenzione sugli investimenti di rete anche nella prospettiva della prossima scadenza del progetto Spring. Anche sulla rete verrà aperto un tavolo relazionale.

E' stato da parte sindacale richiesto, un confronto anche sul comparto delle vendite/commerciale, propedeutico ad avere evidenza sui processi di organizzazione del lavoro e futuri scenari.

Le OO.SS Nazionali, nel prendere atto della conferma degli investimenti di Vodafone in particolare nel mondo CRM, dichiarano apprezzabile la volontà di confronto sui temi della riqualificazione professionale, e degli impegni presi in merito al rinnovo del premio di risultato, al confronto sui call center, la rete, commerciale/vendite. Giudicano infine positivamente le dichiarazioni sulla stabilità del perimetro occupazionale e sulla volontà di investire anche in nuova occupazione.

Roma, 25 febbraio 2016

#### LE SEGRETERIE NAZIONALI

SLC-CGIL      FISTEL-CISL      UILCOM-UIL